

25 de Junio de 2012

## Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y del Comercio Electrónico en las empresas 2011/12

### Principales resultados

- En enero de 2012, el 97,5% de las empresas españolas de 10 ó más empleados dispone de conexión a Internet. Y siete de cada 10 tienen página web.
- El 85,1% de las empresas interactuó a través de Internet con las Administraciones Públicas durante 2011.
- El número de empresas que realizaron ventas a través de comercio electrónico aumentó un 16,7% en el año 2011.
- El 17,4% de las empresas utilizaron las redes sociales por motivos de trabajo.

El 97,5% de las empresas españolas de 10 ó más empleados dispone de conexión a Internet en enero de 2012. Además, el uso de ordenadores está extendido en la práctica totalidad de estas empresas (98,7%). Por su parte, el 86,6% tiene instalada una Red de Área Local (LAN) y el 51,7% cuenta con una Red de Área Local sin hilos.

En cuanto a las comunicaciones, en un 93,8% de las empresas está implantada la telefonía móvil y un 47,2% se comunica a través de intercambio electrónico de datos.

El 71,0% de las empresas con conexión a Internet dispone de sitio/página web. En las que cuentan con 250 ó más empleados, este porcentaje se eleva hasta el 93,7%.

### Distribución porcentual del uso de infraestructuras TIC por tamaño de la empresa, en porcentaje

Enero 2012	Número de empleados			
	Total	10 a 49	50 a 249	250 o más
<b>% de empresas que disponían de:</b>				
Ordenadores	98,7	98,5	99,7	99,9
Red de Área Local	86,6	84,9	95,9	98,4
Red de Área Local sin hilos	51,7	49,0	65,7	77,0
Conexión a Internet	97,5	97,2	99,5	99,8
Telefonía móvil	93,8	93,1	97,0	99,1
Otras tecnologías (p.e. GPS, TPV, etc.)	33,2	32,5	36,2	41,6
<b>% de empresas con sitio/página web.<sup>1</sup></b>	<b>71,0</b>	<b>68,0</b>	<b>87,2</b>	<b>93,7</b>
<b>% de empresas que realizaron intercambio electrónico de datos en 2011</b>	<b>47,2</b>	<b>44,7</b>	<b>59,5</b>	<b>74,2</b>

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

Un 21,8% de las empresas tiene 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 0,9%.

En esta misma línea, el 47,5% de las empresas proporcionó a sus empleados dispositivos portátiles que permiten la conexión a Internet para uso empresarial, de los cuales un 35,6% son ordenadores portátiles y un 42,6% son otros dispositivos, como *smartphones* o *PDA phones*.

## Uso de las TIC por comunidades autónomas

Las empresas cuyas sedes sociales están ubicadas en Comunidad de Madrid, Cataluña Comunidad Foral de Navarra y País Vasco presentan las mayores intensidades en el uso de las TIC en enero de 2012 (\*).

Por el contrario, las empresas de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla y de las comunidades autónomas de Castilla-La Mancha, Extremadura y Cantabria tienen los menores porcentajes de uso de tecnologías de la información.

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

Enero 2012	Red de Área Local (LAN)	LAN "sin hilos"	Internet	Página Web <sup>1</sup>	Banda ancha fija <sup>1</sup>	Banda ancha móvil <sup>1</sup>	Firma electrónica Digital <sup>1</sup>	Interacción con la AAPP <sup>1</sup>
Total	86,6	51,7	97,5	71,0	98,7	65,4	70,7	85,1
Andalucía	84,6	52,4	96,7	64,7	98,3	62,0	71,3	82,4
Aragón	89,1	48,7	98,5	68,7	98,9	55,6	68,5	85,5
Asturias, Principado de	84,8	50,4	98,2	77,4	98,2	66,6	64,8	82,3
Baleares, Illes	84,7	51,2	98,8	74,2	99,3	63,5	58,7	78,3
Canarias	87,2	50,6	97,7	66,5	98,9	61,0	64,0	84,6
Cantabria	80,3	43,5	98,1	72,3	98,6	48,1	66,8	82,0
Castilla y León	87,1	50,2	97,3	70,8	99,3	61,7	76,7	90,1
Castilla - La Mancha	82,6	43,5	97,7	59,9	97,6	52,6	63,3	80,3
Cataluña	88,8	54,2	97,1	76,2	99,7	70,5	72,3	86,0
Comunitat Valenciana	86,8	49,5	97,4	68,7	98,0	60,4	72,8	82,5
Extremadura	75,9	39,9	94,2	62,2	99,1	54,6	74,9	87,7
Galicia	85,2	48,1	98,8	69,4	97,6	62,6	74,7	86,1
Madrid, Comunidad de	87,2	57,4	97,6	73,4	98,5	76,2	71,0	87,7
Murcia, Región de	88,3	51,7	97,9	68,5	99,3	62,6	62,8	82,0
Navarra, Comunidad Foral	85,5	49,9	97,4	75,6	99,1	65,3	75,3	89,4
País Vasco	88,0	49,7	98,4	76,7	98,7	66,3	70,7	86,7
Rioja, La	88,1	44,4	97,6	70,8	96,2	59,8	80,0	94,6
Ceuta	86,4	32,9	100,0	44,3	100,0	57,7	51,5	73,9
Melilla	71,2	50,8	86,5	37,0	97,0	38,1	34,9	64,0

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

(\*) Las intensidades en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación hacen referencia a los siguientes indicadores: LAN, LAN sin hilos, Internet, Página Web, Banda Ancha Fija, Banda Ancha móvil, Firma electrónica digital e interacción con las Administraciones Públicas (AAPP).

Entre las empresas españolas de 10 ó más empleados con conexión a Internet, el 99,7% accede mediante alguna solución de Banda Ancha (fija ó móvil). Las tecnologías más utilizadas son la conexión mediante soluciones DSL, con un 95%, y la Banda Ancha móvil (3G), que alcanza un 65,4%.

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

Enero 2012				
	Total	10 a 49	50 a 249	250 o más
Módem tradicional o RDSI	11,5	11,6	10,1	14,1
Banda ancha (fija o móvil)	99,7	99,7	99,9	100,0
Banda ancha fija	98,7	98,6	99,4	99,6
-DSL (ADSL,SDSL,...)	95,0	95,3	93,2	92,6
-Redes de Cable y fibra óptica (FTTH)	18,5	15,3	33,0	58,5
-Otras conexiones fijas (PLC, leased line, satélite...)	6,9	5,3	13,0	32,7
Telefonía móvil de Banda ancha:	65,4	62,0	83,1	93,5
-Mediante módem 3G	46,8	42,8	67,1	85,6
-Mediante teléfono móvil 3G	56,5	53,2	73,5	85,4
Otras conexiones móviles (GPRS, EDGE,...)	28,1	26,1	37,3	53,4

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

## Disponibilidad y uso de página web

En enero de 2012 el número de empresas españolas con conexión a Internet aumenta un 5,9% respecto al mismo mes del año anterior.

El 93,1% de las empresas utiliza su página web para darse a conocer, el 61,2% incluye declaración de la política de intimidad o certificación de la seguridad del sitio web, mientras que un 56,8% facilita el acceso a catálogos y listas de precios.

## Servicios disponibles en la página web, en porcentaje

Enero 2012	
Presentación de la empresa	93,1
Declaración de política de intimidad o certificación relacionada con la seguridad del sitio web	61,2
Acceso a catálogos de productos o a listas de precios	56,8
Anuncios de ofertas de trabajo o recepción de solicitudes de trabajo online	20,2
Realización de pedidos o reservas online	15,5
Seguimiento online de pedidos	11,7
Pagos online	9,8
Personalización de la página web para usuarios habituales	8,2
Posibilidad de personalizar o diseñar los productos por parte de los clientes	7,1

Casi dos de cada tres empresas utilizan la firma digital en alguna comunicación con agentes externos. De ellas, el 96,8% la emplea para relacionarse con las Administraciones Públicas y el 25,1% para hacerlo con proveedores y clientes.

En el año 2011 el 85,1% de las empresas interactuó con las Administraciones Públicas a través de Internet. Los principales objetivos fueron la obtención de información desde las páginas web de las Administraciones Públicas (75%), la descarga de impresos y formularios (73%) y la gestión electrónica completa (64,3%).

## Uso de las Redes Sociales en 2011

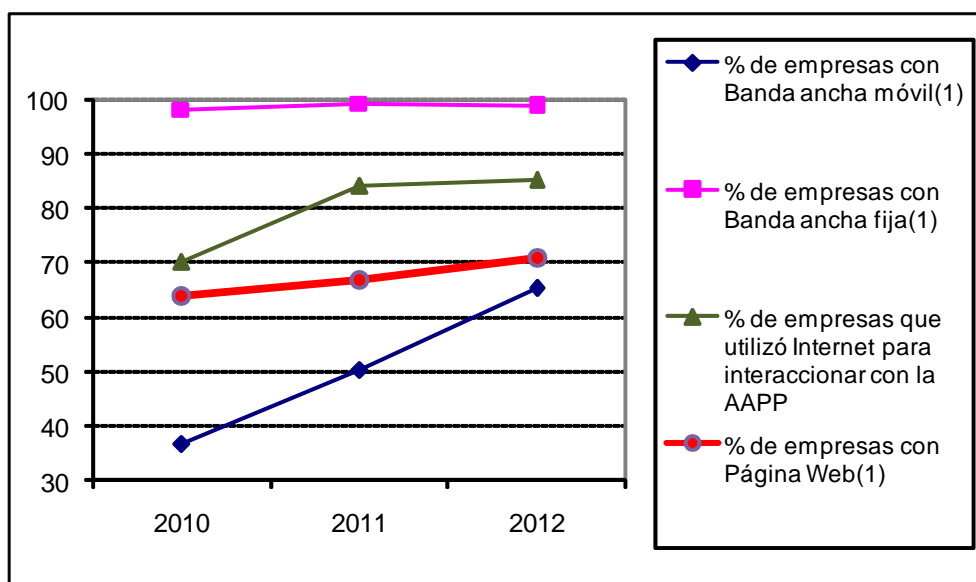
El 17,4% de las empresas utilizó las Redes Sociales por motivos de trabajo en el año 2011. Los principales usos estuvieron dirigidos a marketing, publicidad y gestión de la imagen (84,4%) y canal de información al usuario (74,4%).

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

El porcentaje de empresas con conexión por Banda Ancha (fija o móvil) ha aumentado del 99,4% en enero de 2011 al 99,7% en enero de 2012. Por su parte, el porcentaje de empresas con conexión a Internet y página web ha pasado del 67,0% al 71,0%.

La interacción de estas empresas con las Administraciones Públicas vía Internet se ha incrementado del 84,0% al 85,1%.

## Evolución de las TIC 2010-2012



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

## Negocios electrónicos (e-Business)

El 47,2% de las empresas realizó intercambio electrónico de datos con otros sistemas TIC externos en el año 2011. Los mensajes intercambiados con más frecuencia fueron el envío o recepción de información sobre productos (77,1%) y el envío o recepción de información con las Administraciones Públicas (72,1%).

## Ventas por comercio electrónico

El 14,2% de las empresas realizaron ventas mediante comercio electrónico en 2011. 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" (75,7%) y "Alimentación; bebidas; tabaco; textil; prendas vestir;

cuero y calzado; madera y corcho; papel; artes gráficas y reproducción de soportes grabados” (21,1%).

El volumen de negocio generado por estas ventas alcanzó los 187.596 millones de euros, con un incremento interanual del 11,7%.

Las ventas a través de comercio electrónico representaron el 13,7% del total de ventas efectuadas por las empresas españolas.

El 89,5% de las ventas por comercio electrónico tuvo como destino otras empresas (*Business to Business*, B2B). Por su parte, el porcentaje de ventas a consumidores finales (*Business to Consumer*, B2C) fue del 7,4%, mientras que las ventas con destino a las Administraciones Públicas (*Business to Government*, B2G) aglutinaron el porcentaje restante.

## Compras por comercio electrónico

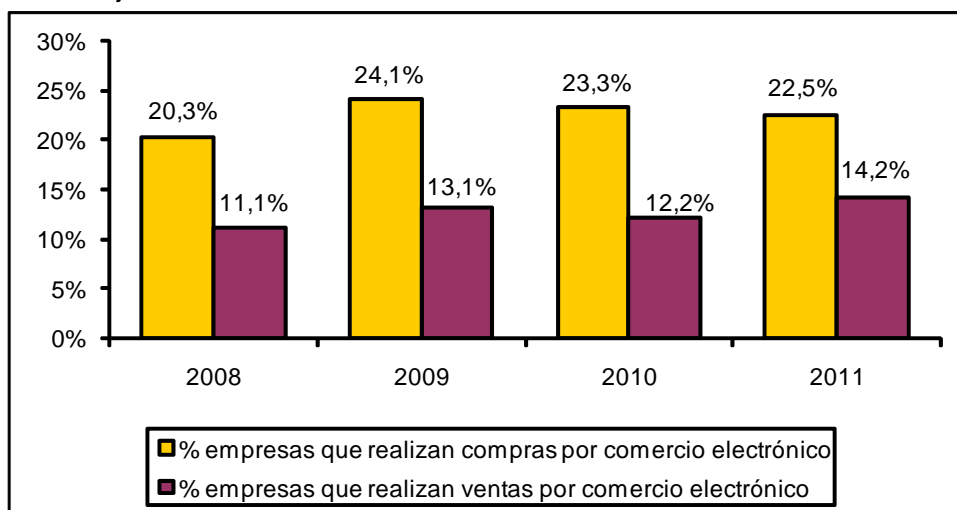
El 22,5% de las empresas realizaron compras mediante comercio electrónico en 2011. El volumen total de los pedidos de bienes y servicios realizados a través de comercio electrónico registró un incremento del 5,4% y alcanzó los 183.396,4 millones de euros.

La rama de actividad que presentó mayor porcentaje de empresas que compran a través de comercio electrónico fue *Sector TIC* (65,1%)

Las compras a través de comercio electrónico representaron el 19,1% de las compras totales efectuadas por las empresas, un 22,5% más que en el año anterior.

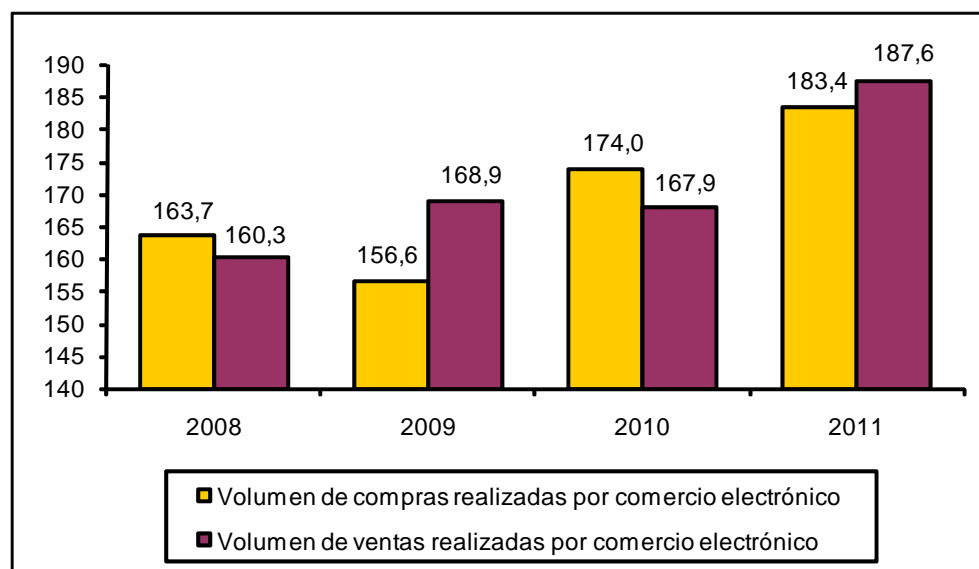
## Evolución de empresas que realizan comercio electrónico

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 empleados

En enero de 2012 el 71,3% de las empresas de menos de 10 empleados disponía de ordenadores y el 26,2% tenía instalada una Red de Área Local (LAN).

El 65,2% de las pequeñas empresas dispone de acceso a Internet, lo que supone un incremento del 1,7% respecto a enero de 2011. El 99% de estas empresas con conexión a Internet accede mediante alguna solución de Banda Ancha.

En cuanto a las comunicaciones, el 72,4% las empresas con menos de 10 empleados es usuario de telefonía móvil y el 20,2% utiliza otras tecnologías (GPS, TPV,...).

El 28,6% de las empresas pequeñas con conexión a Internet dispone de página web, lo que supone un incremento del 10,4% respecto a enero de 2011.

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

Porcentaje

	Enero 2011	Enero 2012
Ordenadores	69,7	71,3
Red de Área Local	25,0	26,2
Red de Área Local sin hilos	14,1	17,4
Conexión a Internet	64,1	65,2
Conexión a Internet mediante banda ancha (fija o móvil) <sup>1</sup>	96,8	99,0
Telefonía móvil	70,7	72,4
Otras tecnologías (p.e. GPS, TPV, etc.)	17,9	20,2
% de empresas con sitio/página web <sup>1</sup> .	25,9	28,6

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

## **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) en el ámbito territorial de la Comunidad territorial de Navarra. Asimismo, el INE ha formalizado un convenio de colaboración con la Fundación Centro Tecnológico de la Información y Comunicación (CTIC) del Principado de Asturias y un convenio 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 a enero del año 2012, mientras que el periodo de referencia de la información general de la empresa, el comercio electrónico y la formación en TIC es el año 2011.

Este estudio se ha dirigido a 16.325 empresas de 10 ó más empleados y a 12.349 de menos de 10 empleados ubicadas en el territorio nacional y pertenecientes 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)

---