

**ENCUESTA SOBRE
EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
DE LA COMUNICACIÓN (TIC) Y DEL COMERCIO
ELECTRÓNICO EN LAS EMPRESAS (ETICCE)
2009-2010**



**Gobierno
de Navarra**



**INSTITUTO DE
ESTADÍSTICA
DE NAVARRA**

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta operación estadística es obtener la información necesaria para medir el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y el Comercio Electrónico en el sector empresarial permitiendo construir una serie de indicadores.

La Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en las empresas, ETICCE 2009-2010, ha sido realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE), en colaboración con el Instituto de Estadística de Navarra (IEN) y el Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra disponiendo en la Comunidad Foral de Navarra de una sobremuestra de empresas con menos de 10 trabajadores.

Siguiendo las recomendaciones metodológicas de la Oficina de Estadística de la Unión Europea (Eurostat) para garantizar la comparabilidad internacional de resultados, la encuesta tiene dos periodos de referencia, así, las variables de infraestructura, equipamientos y uso de las TIC van referidas a enero de 2010, mientras que, las variables sobre comercio electrónico y la información general de las empresas van referidas a la totalidad del año 2009.

Se utilizan dos modelos de cuestionarios: el general y el financiero, el primero se envía a todas las empresas de la muestra con la excepción de las pertenecientes al sector financiero (sección K según CNAE-2009), que reciben el segundo modelo de cuestionario. Los resultados agregados se calculan sin tener en cuenta las empresas de la sección K, cuyos resultados se publican separadamente.

La encuesta a nivel nacional se dirige a un total de 29.790 empresas cuya actividad principal se describe en las secciones C, D, E, F, G, H, I (excepto la división 56), J, las clases 64.19, 64.92, 66.12 y 66.19 y los grupos 65.1 y 65.2 de la sección K, la sección L, las divisiones de la 69 a la 74 de la sección M, la sección N y el grupo 95.1 según la CNAE-2009, de las que 1.462 son empresas con sede social en Navarra.

USO DE ORDENADORES Y REDES TELEMÁTICAS

El 99,6% de las empresas de la Comunidad Foral de Navarra con 10 ó más asalariados dispone de conexión a Internet. Además prácticamente todas las empresas usan ordenadores, en concreto, el 99,8%. El 86,9% tiene instalada una Red de Área Local (LAN) y el 36,3% dispone de una Red de Área Local sin hilos.

En lo relativo a las comunicaciones electrónicas, un 98,9% de empresas dispone de correo electrónico y en un 91,6% está implantada la telefonía móvil. Además, un 38,8% se comunica a través de intercambio electrónico de datos.

El 69,9% de las empresas de menos de 10 asalariados dispone de ordenadores y el 21,0% tiene instalada una Red de Área Local (LAN).

En cuanto al uso de Internet, el 60,5% de las empresas pequeñas dispone de acceso a Internet, lo que supone un incremento del 8,1% respecto a enero de 2009. El 92,1% de las empresas con conexión a Internet acceden mediante alguna solución de Banda ancha fija.

El 57,5% de las empresas con menos de 10 asalariados utiliza correo electrónico, mientras que el porcentaje de estas empresas usuarias de telefonía móvil alcanza el 67,7%.

Tabla 1. Distribución porcentual del uso de infraestructuras TIC por tamaño de la empresa.

	10 o más asalariados	De 10 a 49 asalariados	De 50 a 199 asalariados	200 o más asalariados	Menos de 10 asalariados	Total
Ordenadores	99,8	99,7	100,0	100,0	69,9	72,1
Red de área local	86,9	84,7	98,5	100,0	21,0	25,9
Red de área local sin hilos	36,3	31,9	58,6	70,6	10,0	12,0
Conexión a Internet	99,6	99,5	100,0	100,0	60,5	63,4
Telefonía móvil	91,6	91,1	94,6	97,1	67,7	69,5
Correo electrónico (e-mail)	98,9	98,7	100,0	100,0	57,5	60,6
% de empresas con conexión a Internet y sitio/página web (1)	61,0	57,6	78,1	86,8	19,4	24,3
% de empresas que realizaron intercambio electrónico de datos	38,8	35,5	53,8	73,5	14,7	16,5

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

Fuente: Elaboración propia a partir de los microdatos cedidos por el INE.

El porcentaje de empresas que disponen de aplicaciones específicas como Intranet, Extranet, sistemas operativos de código abierto (como Linux), posibilidad de que empleados de la empresa se conecten a los sistemas TIC de la empresa por redes telemáticas externas o personal que realiza funciones TIC específicas, no supera en ningún caso el 7,0% del conjunto de empresas con ordenador. Si bien, en aquellas con 10 ó más empleados las proporciones aumentan y el 24,9% dispone de Intranet y el 17,3% de Extranet. En una de cada cuatro empresas –25,9%– hay empleados que se dedican a funciones TIC específicas y en el 18,1% de las empresas de 10 ó más asalariados tienen empleados

que trabajan fuera de sus locales de forma regular (al menos media jornada semanal) conectándose a los sistemas TIC de su empresa mediante redes telemáticas externas.

Tabla 2. Empresas que usan ordenador según si disponen de diferentes aplicaciones TIC.

	Disponen de...						
	Intranet		Extranet		Sistemas de código abierto	TIC para trabajar desde casa	Personal con funciones TIC
	%	%	%	%	%	%	
Total	5,5	4,1	2,4	2,8	6,0		
Tamaño de la empresa							
Menos de 10 empleados	4,0	3,0	2,1	1,6	4,4		
De 10 ó más empleados	24,9	17,3	6,2	18,1	25,9		

Fuente: Elaboración propia a partir de los microdatos cedidos por el INE.

ACCESO, USO Y TIPO DE CONEXIÓN A INTERNET

El 49,3% de los empleados de empresas navarras trabaja al menos una vez por semana con equipos informáticos conectados a Internet. Este porcentaje asciende al 77,8% en las empresas con conexión a la red, y además el 95,5% de las empresas con Internet tiene correo electrónico.

Tabla 3. Empresas clasificadas por conexión a Internet, proporción de empleados que lo usan y disponibilidad de e-mail según si disponen de ordenador, Internet y tamaño de la empresa.

	Empresas con conexión a Internet	Empresas con e-mail	Empleados que usan Internet
	%	%	%
Total	63,4	95,5	49,3
Tamaño de la empresa			
Menos de 10 trabajadores	60,5	95,0	49,9
De 10 ó más trabajadores	99,6	98,9	40,6
Empresas que usan ordenador	87,9	83,9	68,4
Tamaño de la empresa			
Menos de 10 trabajadores	86,5	82,2	71,4
De 10 ó más trabajadores	99,8	99,1	42,3
Empresas con Internet	100,0	95,5	77,8
Tamaño de la empresa			
Menos de 10 trabajadores	100,0	95,0	82,5
De 10 ó más trabajadores	100,0	99,3	42,4

Fuente: Elaboración propia a partir de los microdatos cedidos por el INE.

Las empresas que no tienen conexión a la red exponen como motivos principales para ello creer que no lo necesitan, el 82,1%, el 21,2% dice no conocer esa tecnología y el 16,1% alude a razones de rentabilidad el hecho de no contratar conexión.

De las empresas navarras con 10 ó más asalariados con conexión a Internet, el 98,9% accede a través de alguna solución de Banda ancha (fija o móvil). Las tecnologías más utilizadas son la conexión mediante soluciones DSL, con un 97,5% y la Banda ancha móvil (3G), que alcanza un 23,6%.

En cuanto a las empresas de menos de 10 asalariados, el 93,5% de las empresas con conexión a Internet acceden mediante alguna solución de Banda ancha.

Tabla 4. Empresas con conexión a Internet por tipo de conexión, en porcentaje (1).

	10 o más asalariados	De 10 a 49 asalariados	De 50 a 199 asalariados	200 o más asalariados	Menos de 10 asalariados	Total
Módem tradicional o RDSI	21,6	23,6	8,4	20,6	23,9	23,7
Banda ancha (fija o móvil)	98,9	98,8	100,0	100,0	93,5	94,1
Banda ancha fija	98,7	98,4	100,0	100,0	92,1	92,9
DSL(ADSL, DSDL,...)	97,5	97,7	97,6	91,2	89,5	90,4
Otras conexiones fijas (Cable,LMDS;..)	8,8	6,6	14,1	50,0	5,4	5,8
Telefonía móvil de banda ancha	31,2	26,4	51,7	82,4	14,8	16,8
Mediante módem 3G	23,6	19,7	38,1	76,5	8,5	10,3
Mediante móvil 3G	21,5	16,8	41,1	73,5	8,6	10,1
Otras conexiones móviles (GPRS, EDGE,...)	15,8	12,4	30,3	52,9	5,7	6,9

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

Fuente: Elaboración propia a partir de los microdatos cedidos por el INE.

DISPONIBILIDAD Y USO DE PÁGINA WEB

El 24,3% de las empresas navarras con conexión a Internet disponen de página web y el 2,1% la tiene en construcción. Estas proporciones varían en función del número de empleados, así el 61,0% de las que tienen 10 ó más trabajadores disponen de portal web, lo que supone un incremento del 4,1% respecto al año anterior.

Tabla 5. Empresas que disponen de página Web y servicios disponibles.

	Empresas que disponen de página Web (1)	En la Web se pueden visualizar...				En la Web se pueden realizar...		
		Presentación de la empresa	Política de privacidad o seguridad	Catálogo de productos	Ofertas de trabajo	Pedidos o reservas on line	Pagos on line	Seguimiento de pedidos
	%	%	%	%	%	%	%	%
Total	24,3	99,6	43,6	59,8	9,3	10,5	4,8	5,4
Tamaño de la empresa								
Menos de 10 empleados	19,4	99,4	37,2	60,0	4,9	10,2	4,9	6,1
De 10 o más empleados	61,0	100,0	59,0	59,4	19,7	11,6	4,8	3,6

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

Fuente: Elaboración propia a partir de los microdatos cedidos por el INE.

La práctica totalidad de las empresas –99,6%– que disponen de portal en Internet, muestran en la misma una presentación de la empresa y el 59,8% un catálogo de productos y listas de precios. El 43,6% cuelga a disposición de los internautas su política de intimidad o privacidad y el 10,5% ofrece la posibilidad de realizar pedidos on-line, aunque solamente el 4,8% permite hacer pagos en la red.

El 48,3% de las empresas con Internet ha utilizado la red para interactuar con las Administraciones Públicas. Los principales objetivos fueron la descarga de impresos y formularios (87,4%), obtención de información desde las páginas web de las Administraciones Públicas (85,0%), el envío de impresos cumplimentados (59,6%) y realizar gestiones electrónicas completas (57,8%). Estos porcentajes son más elevados en las empresas de 10 ó más asalariados, así el 75,3% de estas empresas con acceso a Internet lo han usado para interactuar con las Administraciones Públicas, utilizando esta interacción principalmente para conseguir impresos y formularios y para obtener información.

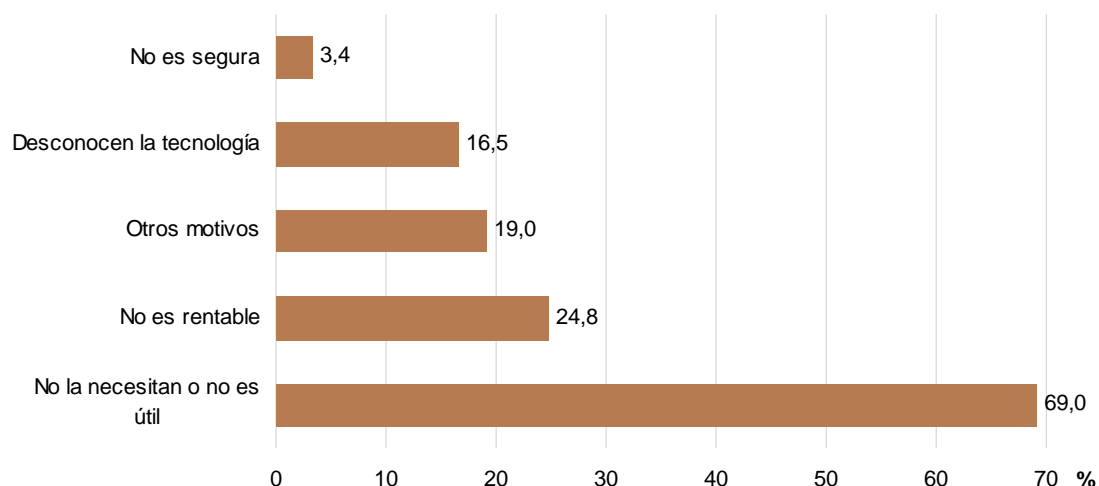
Tabla 6. Empresas que han usado Internet para interactuar con la AAPP y los motivos.

Han usado Internet para Interaccionar con la AAPP	Empresas que han interactuado con la AAPP según los motivos					
	Obtener información	Conseguir impresos y formularios	Devolver impresos cumplimentados	Gestión electrónica completa	Presentar propuesta comercial	
	%	%	%	%	%	%
Total	48,3	85,0	87,4	59,6	57,8	11,3
Tamaño de la empresa						
Menos de 10 empleados	44,7	83,2	86,0	55,6	53,5	11,6
De 10 ó más empleados	75,3	92,9	93,5	77,3	77,0	9,8

Fuente: ETICE 09-10. INE.

Las empresas que no disponen de página web exponen como motivos principales para ello creer que no la necesitan (69,0%) y razones de rentabilidad (24,8%).

Gráfico 1. Empresas con conexión a Internet que no disponen de página Web, según los motivos.



Dos de cada tres empresas con 10 ó más asalariados utilizan la firma digital en alguna comunicación con agentes externos, en concreto, el 93,5% de ellas la emplean para relacionarse con la Administración Pública y el 19,4% para hacerlo con proveedores y clientes.

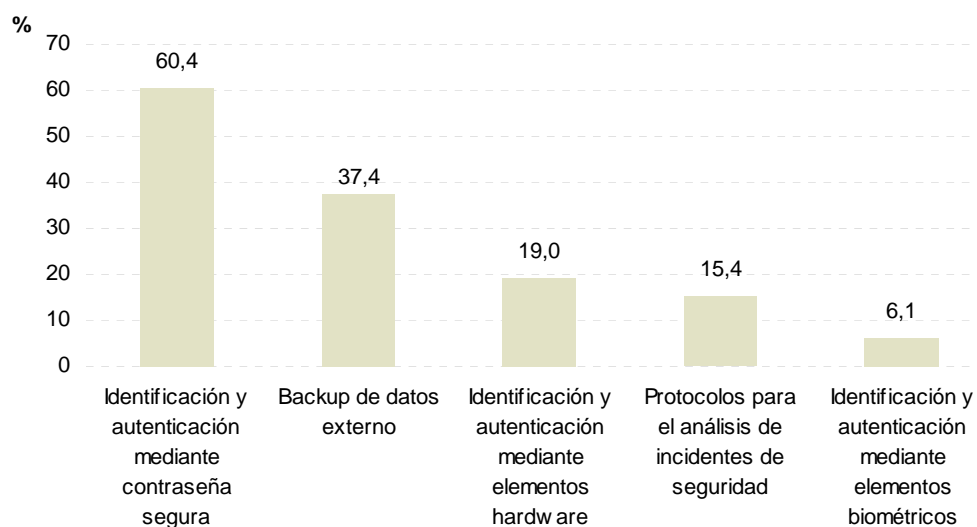
SEGURIDAD EN LAS TIC

Una de cada tres empresas de 10 ó más asalariados define una política de seguridad en las TIC con un plan de previsión regular.

Los principales problemas que sufrieron estas empresas relacionados con sus sistemas TIC fueron problemas de funcionamiento de los servicios TIC debido a fallos del software o del hardware (21,6%) y la destrucción o alteración de la información debido a virus o acceso no autorizado (10,0%).

Los sistemas internos de seguridad más utilizados fueron la autenticación mediante contraseña segura (60,4%), el backup de datos externo (37,4%) y la autenticación mediante elementos hardware (19,0%).

Gráfico 2: Proporción de empresas con conexión a Internet que utilizan diferentes sistemas de seguridad en sus equipos informáticos (10 ó más asalariados).



NEGOCIOS ELECTRÓNICOS

El 38,8% de las empresas de 10 ó más asalariados realizaron 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 (70,4%) y el intercambio automatizado de información con la Administración Pública (65,3%).

El 18,9% comparte información electrónicamente con proveedores o clientes sobre la cadena de suministro, el 77,6% de estas empresas comparte información sobre el estado de envíos con sus proveedores y el 54,8% con sus clientes.

En cuanto a la implantación de sistemas de negocio electrónico, un 26,8% de las empresas de 10 ó más asalariados declara utilizar herramientas informáticas ERP (Planificación de Recursos Empresariales) para compartir información electrónicamente entre sus distintas áreas. Por otro lado, un 30,2% 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 13,7% de las empresas navarras de 10 ó más asalariados realizaron ventas mediante comercio electrónico. El volumen de negocio generado por estas ventas alcanzó los 5.264,1 millones de euros con un incremento interanual del 40,0%

Las ventas a través de comercio electrónico representaron el 20,6% del total de ventas efectuadas por las empresas Navarras de 10 ó más asalariados. El 81,3% de las ventas por comercio electrónico tuvieron como destino las empresas, el porcentaje de ventas a consumidores finales fue del 17,6%, mientras que el resto de ventas por comercio electrónico se dirigieron a la Administración Pública.

Por canal utilizado, el 58,3% de las empresas vendió mediante intercambio electrónico de datos y el 41,7% a través de un sitio/página web.

Compras por comercio electrónico

El 28,5% de las empresas navarras con 10 ó más asalariados 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 alcanzó los 3.121,0 millones de euros con un descenso del 14,2%.

Las compras a través de comercio electrónico representaron el 17,4% de las compras totales efectuadas por las empresas, tres puntos porcentuales más que los registrados en 2008 sobre las compras totales.

Gráfico 3. Evolución del volumen de compras y ventas realizadas a través de comercio electrónico (10 ó más asalariados).

Unidades: millones de euros

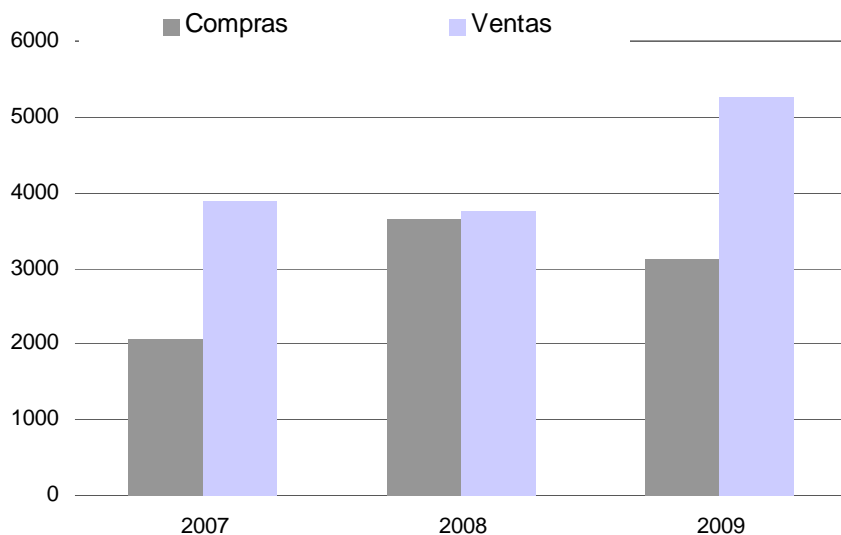
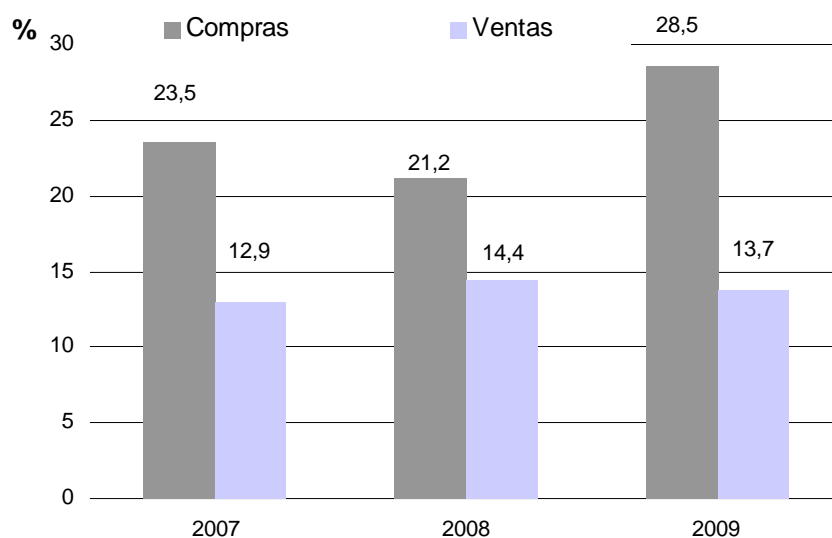


Gráfico 4. Evolución del porcentaje de compras y ventas realizadas a través de comercio electrónico (10 ó más asalariados).



USO DE TIC POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Las empresas de 10 o más trabajadores de la Comunidad Foral se sitúan por encima de la media nacional en tenencia de ordenadores, conexión a Internet, telefonía móvil, correo electrónico, conexión a Internet mediante banda ancha y página Web, una situación similar se produce en las empresas navarras con menos de 10 asalariados.

Teniendo en cuenta las empresas de 10 ó más asalariados, junto con las comunidades de Madrid, Cataluña y País Vasco presentamos las mayores intensidades en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Por el contrario, las empresas de Castilla-La Mancha, Cantabria y Extremadura tienen los menores porcentajes de uso de nuevas tecnologías. Por ejemplo, en enero de 2010 el acceso a Internet varía de un 92,8% en Castilla-La Mancha a un 99,6% en Navarra.

Tabla 7. Empresas de 10 ó más trabajadores en el conjunto de España y por comunidad autónoma según si disponen de diferentes componentes TIC

	Empresas que disponen de...					
	Ordenadores	Conexión a internet	Telefonía móvil	E-mail	Banda ancha (1)	Página Web (1)
	%	%	%	%	%	%
Total nacional	98,6	97,2	91,5	96,5	98,7	63,9
Navarra (Comunidad Foral de)	99,8	99,6	91,6	98,9	98,9	64,3
Asturias (Principado de)	99,7	97,9	91,2	96,8	99,7	63,6
Cataluña	99,4	98,4	92,4	97,7	98,9	71,6
País Vasco	99,3	98,2	93,5	98,2	99,4	71,5
Balears (Illes)	99,2	97,9	86,7	97,6	97,9	57,8
Extremadura	99,1	95,5	91,0	94,3	99,8	58,2
Murcia (Región de)	99,1	98,1	94,2	97,2	97,9	60,8
Cantabria	99,0	96,3	87,9	94,1	98,6	62,1
Aragón	98,8	97,8	89,6	97,5	98,9	64,7
Ceuta y Melilla	98,8	98,8	92,4	98,7	100,0	55,8
Canarias	98,5	96,8	88,0	96,2	98,7	52,5
Castilla y León	98,5	96,6	91,2	96,4	98,4	59,5
Madrid (Comunidad de)	98,5	97,6	92,1	97,0	98,9	69,0
Comunitat Valenciana	98,4	97,2	93,3	96,3	99,0	63,2
Galicia	98,0	94,9	91,9	94,5	98,4	58,9
Andalucía	97,8	96,2	89,6	95,3	98,1	56,1
Rioja (La)	97,6	97,6	95,6	97,6	98,8	64,0
Castilla-La Mancha	97,2	92,8	89,6	91,7	98,4	54,1

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

Fuente: ETICE 09-10. INE.

Tabla 8. Empresas de menos de 10 trabajadores, en el conjunto de España y por comunidad autónoma según si disponen de diferentes componentes TIC.

	Empresas que disponen de...					
	Ordenadores	Conexión a internet	Telefonía móvil	E-mail	Banda ancha fija	Página Web (1)
	%	%	%	%	%	%
Total nacional	66,2	58,1	66,4	55,4	93,7	25,0
Comunitat Valenciana	73,3	62,6	77,5	60,4	92,6	27,8
Cataluña	72,0	63,3	62,2	60,6	96,7	28,6
Madrid (Comunidad de)	70,8	64,9	64,8	61,4	93,8	27,4
Navarra (Comunidad Foral de)	69,9	60,5	67,7	57,5	92,1	21,3
País Vasco	66,9	59,7	70,6	58,0	89,5	23,3
Aragón	65,8	60,0	66,3	57,0	95,0	21,0
Balears (Illes)	65,4	59,4	60,2	59,0	94,6	26,1
Asturias (Principado de)	65,2	58,2	63,5	56,1	97,5	21,8
Canarias	65,1	56,0	61,1	52,6	91,9	19,6
Murcia (Región de)	64,9	55,2	74,2	53,0	93,8	25,1
Cantabria	64,1	55,5	55,8	50,9	92,0	24,0
Andalucía	60,8	53,1	65,3	50,5	93,3	22,4
Rioja (La)	60,5	53,1	66,9	47,9	89,3	24,1
Castilla y León	59,0	47,6	68,1	44,1	91,4	23,3
Castilla-La Mancha	58,1	49,6	69,4	46,9	90,3	19,6
Ceuta y Melilla	56,7	54,3	43,1	51,6	91,8	5,8
Galicia	54,8	47,3	64,2	44,7	92,9	19,6
Extremadura	54,7	48,0	68,7	44,0	92,7	20,4

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

Fuente: ETICE 09-10. INE.