

7. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

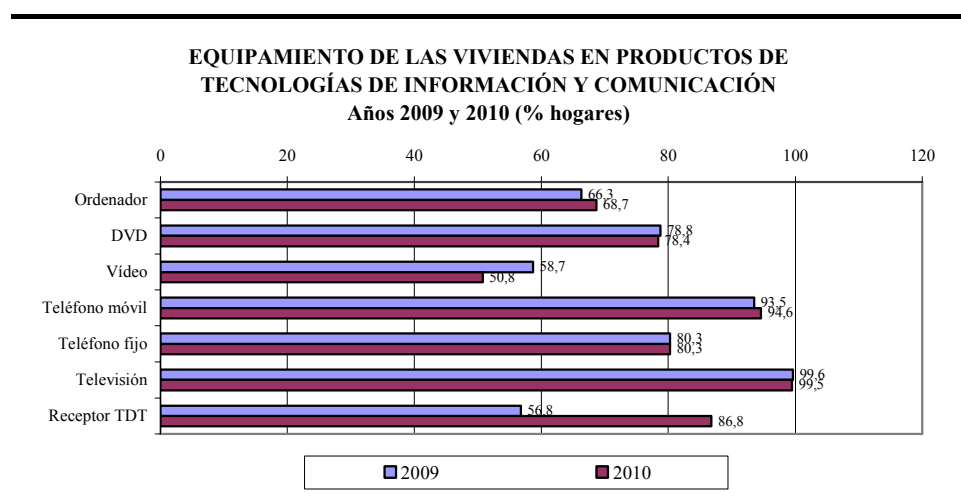
7.1. Indicadores de la Sociedad de la Información en los Hogares españoles

Según los datos que recoge el INE, el 68,7% de los hogares con al menos un miembro de 16 a 74 años dispone de ordenador en el año 2010. Este porcentaje supera en 2,4 puntos al del año pasado.

Por tipo de ordenador, el de sobremesa o PC está presente en el 50,1% de los hogares, mientras que los portátiles se encuentran en el 42,5%. Entre 2009 y 2010 se observa un descenso de más de un punto en el nivel de equipamiento de PCs en los hogares y un crecimiento de casi ocho puntos en el de portátiles.

Por comunidades autónomas, el mayor equipamiento de ordenador en los hogares se observa en Comunidad de Madrid (74,7%), Illes Balears (74,0%) y Cataluña (73,1%).

Grafico III.7.1



Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

El 99,4% de los hogares dispone de teléfono (fijo o móvil). El 75,6% tiene ambos tipos de terminales. Un 4,8% de los hogares dispone únicamente de teléfono fijo, mientras que un 19,0% tiene exclusivamente teléfono móvil para comunicarse desde el hogar.

La implantación del teléfono fijo se mantiene en el último año. Por el contrario, la del móvil aumenta 1,1 puntos hasta llegar a estar disponible en el 94,6% de los hogares.

El DVD se encuentra presente en el 78,4% de los hogares. Continúa el descenso en la implantación del reproductor de vídeo, que reduce su cobertura en casi ocho puntos durante el último año.

La cobertura de televisión es prácticamente universal (el 99,5% de los hogares). Conviene destacar que el 16,2% de las viviendas con televisor puede recibir canales de televisión a través de antena parabólica (3,4 puntos menos que hace un año), el 14,1% a través de cable y el 5,6% por ADSL o línea telefónica.

Por su parte, el 86,8% de los hogares dispone de recepción de televisión digital terrestre (TDT), cifra superior en 30 puntos a la registrada en 2009. (A efectos de matizar el porcentaje de implantación estimado por la encuesta, se debe considerar que buena parte de la recogida de la información fue anterior al día del cierre de las emisiones analógicas). Aunque lo más usual es recibir la señal a través de un descodificador externo (el 63,6% la recibe por este medio), el porcentaje de hogares que disponen de televisores con TDT incorporado crece 7,1 puntos en el último año, hasta alcanzar el 51,1% del total.

Viviendas con acceso a Internet

El 59,1% de los hogares españoles tiene acceso a la Red, frente al 54,0% del año anterior. En España existen 9,0 millones de viviendas familiares que tienen acceso a Internet, con un aumento de más de setecientos mil hogares respecto al año 2009.

El 57,4% de los hogares (casi 8,8 millones de viviendas) tiene conexión de banda ancha a Internet (ADSL, red de cable,...), lo que supone un incremento de más de novecientos mil hogares respecto al año anterior.

Los principales tipos de conexión a Internet por banda ancha son la línea ADSL (el 75,9% de las viviendas con acceso a Internet la tienen) y la red de cable (17,4%). Cabe destacar que la conexión por telefonía móvil de banda ancha crece 6,6 puntos y alcanza una cobertura del 11,7% de los hogares con acceso.

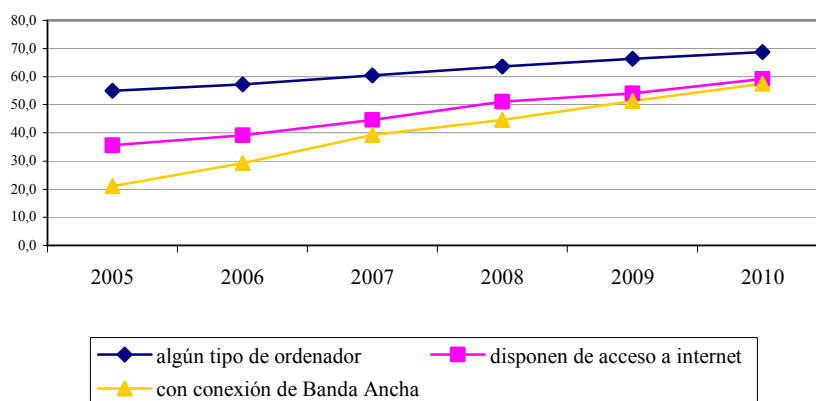
Los principales equipos disponibles en las viviendas para conectarse a Internet son el ordenador de sobremesa (el 72,0% de las viviendas), el portátil (61,1%) y el teléfono móvil (25,4%), aunque aumentan los accesos mediante otro tipo de dispositivo (agendas electrónicas, PDAs, televisión o videoconsola). Entre ellos, cabe destacar el incremento de la conexión por videoconsola, que pasa del 7,3% en 2009 al 13,8% en 2.010.

Las comunidades autónomas con mayor porcentaje de viviendas con acceso a Internet son Cataluña (68,3%) y Comunidad de Madrid (66,9%). Además, Illes Balears, País Vasco, Comunidad Foral de Navarra, Aragón y Principado de Asturias tienen una tasa superior a la media nacional (59,1%).

Respecto a los motivos por los que los hogares no disponen de acceso a Internet, destaca no lo necesitan (56,3%). A bastante distancia se encuentran otros motivos como la falta de conocimientos para utilizarlo (28,2%) y las causas de tipo económico, costes de conexión demasiado elevados (24,8%) y costes del equipo demasiado altos (23,0%).

Grafico III.7.2

EVOLUCIÓN DEL EQUIPAMIENTO TIC EN LAS VIVIENDAS
Años 2005-2010. Total nacional.



Fuente: INE.

El uso de Internet por los menores

La proporción de uso de tecnologías de información por la población infantil (de 10 a 15 años) es, en general, muy elevada. Así, el uso de ordenador entre los menores es prácticamente universal (94,6%) mientras que el 87,3% utiliza Internet.

Por sexo, las diferencias de uso de ordenador y de Internet apenas son significativas. En cambio, la diferencia en la disponibilidad de teléfono móvil a favor de las niñas, en este rango de edad, supera los siete puntos.

Los resultados sugieren que el uso de Internet y, sobre todo, del ordenador, es una práctica mayoritaria en edades anteriores a los 10 años. Por su parte, el momento de la primera disposición de teléfono móvil se incrementa significativamente a partir de los 10 años hasta alcanzar el 92,1% en la población de 15 años.

El CES considera que siga siendo imprescindible la adaptación de las nuevas tecnologías en las escuelas.

Cuadro III.7.1

PORCENTAJE DE MENORES USUARIOS DE TIC POR SEXO. AÑO 2010

	Uso de ordenador	Uso de internet	Disposición de móvil
NIÑAS			
2009	94,3	84,7	73,0
2010	95,4	88,0	70,4
NIÑOS			
2009	94,3	85,4	64,0
2010	93,4	86,6	63,2
TOTAL			
2009	94,5	85,1	68,4
2010	94,6	87,3	66,7

Fuente: INE.

Evolución del uso de TIC por las personas de 16 a 74 años

Más de 23,3 millones de personas, el 67,4% de la población, ha utilizado el ordenador en los últimos tres meses. Esta cifra supera en más de cuatro puntos a la del año 2009.

El 64,2% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los tres últimos meses, lo que supone más de 22,2 millones de personas. El número de internautas ha crecido un 7,1% respecto al año 2009.

Los usuarios frecuentes, es decir, los que se conectan a la red a diario o al menos una vez por semana, suponen el 91,0% del total de internautas. Estos usuarios frecuentes son, aproximadamente, 20,2 millones de personas y representan el 58,4% de la población, lo que significa un crecimiento interanual del 8,7%. El segmento de usuarios intensivos (los de uso diario) protagoniza este incremento, al crecer un 13,3%, hasta los 15,4 millones de personas (el 69,2% de los internautas).

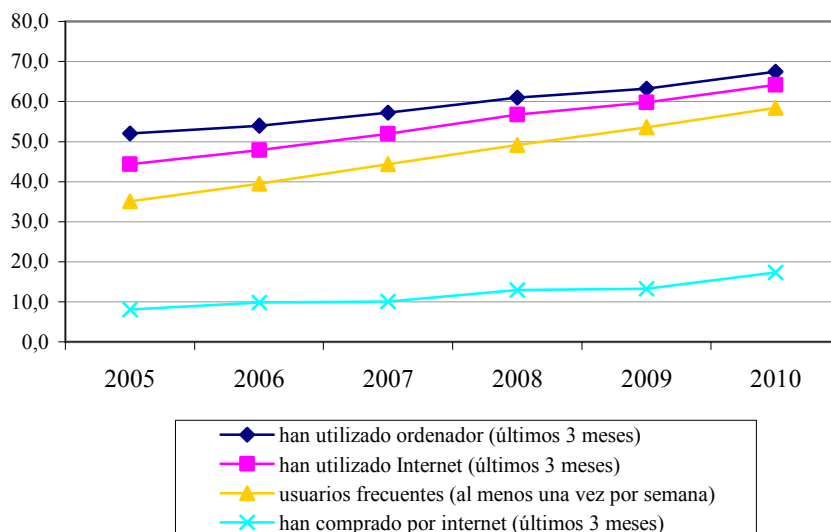
La evolución de los resultados de la encuesta muestra, por tanto, no solo un aumento en el número de usuarios, sino una intensidad cada vez mayor de estos en el uso de Internet.

En cuanto a la utilización de dispositivos móviles para acceder a Internet (ubicuidad en Internet), destaca el aumento en la utilización de los teléfonos móviles de banda ancha que, crece casi cinco puntos y es utilizado por el 20,3% de los usuarios de Internet en los últimos tres meses. Este uso se aproxima al nivel de los ordenadores portátiles (fuera de la vivienda habitual o centro de trabajo), que alcanza el 24,3%.

Por su parte, el porcentaje de personas que ha comprado por Internet en los últimos tres meses experimenta una subida de 1,7 puntos en el último año y se sitúa en el 17,4% de la población. La evolución del comercio electrónico, según la encuesta, muestra un perfil de crecimiento menos expansivo que cualquiera de las otras variables TIC consideradas.

Grafico III.7.3

EVOLUCIÓN DEL USO TIC POR LAS PERSONAS
Años 2005-2010. Total nacional



Fuente: INE.

El uso de TIC según nacionalidad

El porcentaje de españoles que utilizan tanto el ordenador como Internet es en torno a un punto inferior al de los usuarios extranjeros. Sin embargo, los usuarios frecuentes de Internet españoles superan en algo más de medio punto a los extranjeros.

Como viene ocurriendo en las sucesivas realizaciones de la encuesta, la práctica de realizar compras a través de Internet es mayor en el caso de los españoles, mientras que el teléfono móvil es más utilizado por los extranjeros.

Entre los usuarios que se conectan a Internet, el porcentaje de españoles que lo hace desde su casa es muy superior al de los extranjeros (85,5% frente a 75,9%) y lo mismo sucede si la conexión es desde el centro de trabajo (42,5% frente a 16,7%).

Por el contrario, el 26,2% de los extranjeros se conecta a Internet desde un cibercafé o similar, frente al 5,7% de los españoles.

Cuadro III.7.2

PORCENTAJE DE USUARIOS DE TIC POR NACIONALIDAD. AÑO 2010

	Han utilizado el ordenador en los 3 últimos meses	Han utilizado Internet en los 3 últimos meses	Usuarios frecuentes de Internet (al menos 1 vez por semana)	Han utilizado el teléfono móvil
Espanoles	67,3	64,1	58,4	91,8
Extranjeros	68,2	65,6	57,8	97,3
Total	67,4	64,2	58,4	92,2

Fuente: INE.

Cuadro III.7.3

PORCENTAJE DE USUARIOS DE INTERNET POR NACIONALIDAD Y LUGAR DE USO. AÑO 2010

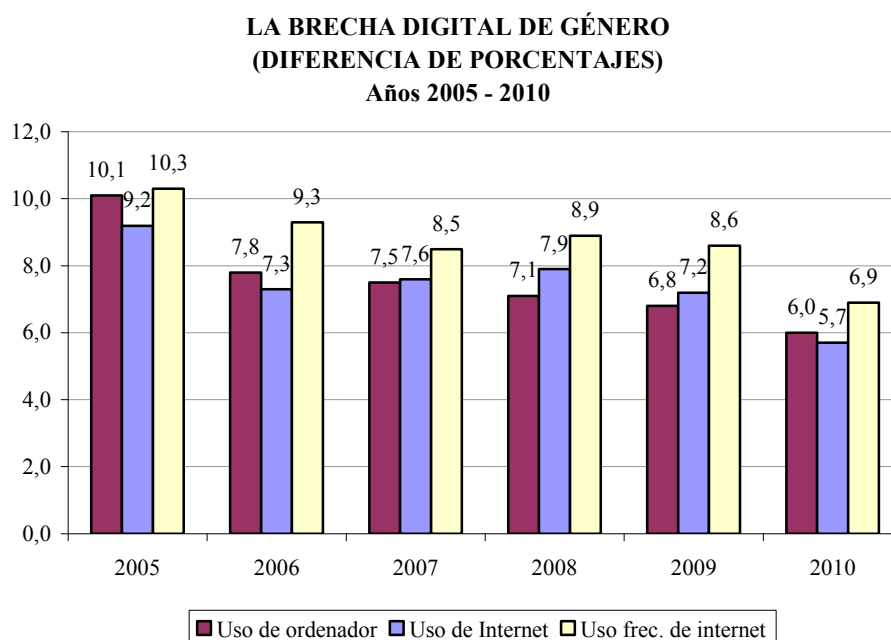
	Desde su vivienda	Desde otras viviendas de familiares o amigos	Desde el centro de trabajo	Desde el centro de estudios	Desde un cibercafé o similar	Desde una biblioteca pública
Española	84,8	26,8	42,5	13,2	5,7	8,6
Extranjera	75,9	22,7	16,7	7,2	26,2	8,0
Total	84,8	26,5	40,6	12,8	7,2	8,6

Fuente: INE.

La brecha digital

La brecha digital de género (es decir, la diferencia de puntos entre sexos respecto a los principales indicadores de uso de TIC) se sigue reduciendo en 2010 en los principales indicadores analizados (uso de ordenador y de Internet y uso frecuente del mismo).

Grafico III.7.4



Fuente: INE.

El uso de TIC por comunidades autónomas

Las comunidades autónomas que se encuentran por encima de la media española en el uso de ordenadores e Internet son Aragón, Illes Balears, Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunidad Foral de Navarra y País Vasco.

Cantabria y Comunitat Valenciana superan la media nacional en el indicador referido al uso del ordenador en los últimos tres meses.

Según los resultados de la encuesta de este año, Canarias y Galicia presentan los porcentajes más bajos en los tres indicadores considerados, sin alcanzar el 90% del total nacional.

Por su parte, Extremadura se sitúa por debajo del umbral del 90% en el uso de Internet (tanto en los últimos tres meses como en usuarios frecuentes) y Andalucía y Región de Murcia no superan el mencionado umbral en el caso de usuarios frecuentes de Internet.

En cuanto al uso de teléfono móvil, los resultados muestran menor dispersión, situándose todas las comunidades muy próximas a la media nacional (92,2%). Comunidad de Madrid, Comunitat Valenciana, Cataluña, Illes Balears, Región de Murcia, Aragón, País Vasco y Comunidad Foral de Navarra, superan dicha media.

Cuadro III.7.4

PORCENTAJE DE USUARIOS DE TIC POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS. AÑO 2010

	Han utilizado el ordenador en los 3 últimos meses	Han utilizado Internet en los 3 últimos meses	Usuarios frecuentes de Internet (al menos 1 vez por semana)	Han utilizado el teléfono móvil
Total nacional	67,4	64,2	58,4	92,2
Andalucía	63,2	59,2	52,4	91,0
Aragón	70,5	67,7	61,2	93,0
Asturias (Principado de)	66,3	62,7	56,5	90,9
Balears (Illes)	73,0	71,1	65,1	93,1
Canarias	60,0	57,0	51,5	92,1
Cantabria	68,5	63,4	57,5	90,5
Castilla y León	65,2	61,7	56,3	90,8
Castilla-La Mancha	65,3	62,9	55,8	91,1
Cataluña	73,1	71,8	67,7	93,1
Comunitat Valenciana	67,5	62,8	56,1	93,6
Extremadura	61,1	57,2	48,5	91,0
Galicia	57,8	53,6	48,3	88,4
Madrid (Comunidad de)	74,0	71,3	66,7	93,7
Murcia (Región de)	62,5	58,7	52,4	93,1
Navarra (Comunidad Foral de)	68,4	64,3	58,5	92,9
País Vasco	70,0	66,6	60,7	93,0
Rioja (La)	67,0	62,3	55,5	91,2
Ceuta	64,4	62,3	55,4	88,8
Melilla	65,3	60,5	51,1	92,6

Fuente: INE.

Seguridad en Internet

Entre los posibles problemas de seguridad relativos al uso de Internet, contagiarse por un virus u otra infección informática preocupa (mucho ó relativamente) al 72,5% de los usuarios de Internet en el último año. El 33,0% de los mismos declara haber experimentado este problema en los últimos 12 meses.

En segundo lugar, en cuanto a nivel de preocupación, se sitúa el acceso de los niños a páginas web inapropiadas o su contacto con personas potencialmente peligrosas (62,6%). Sin embargo, este problema sólo lo experimentó un 1,7% de los usuarios de Internet en el último año, lo que viene a confirmar el elevado nivel de sensibilización social respecto a esta materia.

El 59,3% de los internautas en los últimos 12 meses se declara preocupado por la recepción de correos electrónicos no solicitados (spam). En este caso, el nivel de preocupación es más cercano al del acaecimiento del problema (el 49,7%).

Otras situaciones como los abusos sobre la información personal enviada por Internet (mencionado como motivo de preocupación en el 61,2%), las pérdidas económicas debidas a mensajes fraudulentos (56,0%) o al uso fraudulento de tarjetas de crédito ó débito (58,2%) muestran niveles de preocupación muy superiores a los niveles reales de ocurrencia (6,6%, 3,1% y 1,9%, respectivamente).

Entre las actividades que se evitaron realizar a través de Internet en los últimos 12 meses por motivos de seguridad destacan comprar o encargar bienes para uso privado (40,0%), proporcionar información personal a comunidades virtuales (39,8%) y llevar a cabo actividades de banca electrónica (31,6%).

La mayoría de los usuarios de Internet en los últimos 12 meses (el 84,3%) utilizó algún software de seguridad informática. La herramienta más usada fue un programa de detección de virus (87,8%), seguida a bastante distancia por un cortafuegos (hardware o software) (49,3%), un filtro de correo electrónico (36,8%) y un software de control parental (11,7%). El 23,0% de los usuarios de software de seguridad usa un paquete de programas, pero desconoce los componentes.

El 78,4% de los usuarios de Internet en los últimos 12 meses que utilizó algún software de seguridad informática lo actualizó periódicamente (automática o manualmente). Casi la mitad (el 42,4%) de los que no lo hicieron no saben como actualizarlos.

El 45,9% de internautas en los últimos 12 meses nunca o casi nunca realiza copias de seguridad de sus ficheros en un dispositivo de almacenamiento externo o en un espacio de memoria de servidores de Internet. El 22,3% lo hace siempre o casi siempre.

Disposición de DNI electrónico

El 29,6% de los españoles entre 16 y 74 años manifiesta disponer de DNI electrónico (DNIe). Su distribución por sexo es prácticamente paritaria (el porcentaje de varones supera al de mujeres en 1,8 puntos).

Por grupos de edad, el colectivo con mayor disposición de DNIe es el de 25 a 34 años (36,3%), mientras que el grupo de 35 a 44 años presenta el menor porcentaje (21,6%).

Además, el 9,0% de la población declara disponer de otros certificados de firma electrónica reconocidos (por nacionalidad, el 9,3% de españoles y el 4,1% de extranjeros).

Más de 11,5 millones de personas de 16 a 74 años dispone de DNIe o de otros certificados de firma electrónica. De ellos, el 4,7% ha usado el DNIe en sus relaciones con las Administraciones Públicas, mientras que un 13,0% ha utilizado otros certificados de firma electrónica.

El uso de TIC en la Unión Europea

Los países que disponen de indicadores TIC superiores a la media comunitaria se encuentran, principalmente, en el Norte de Europa, según los datos correspondientes a 2009, último año del que se dispone de información de Eurostat.

Por el contrario, la mayoría de países que no alcanzan el 90% de la media comunitaria están situados en el área mediterránea o son de reciente ingreso en la Unión Europea.

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

Cuadro III.7.5

PORCENTAJE DE USUARIOS DE TIC EN PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA, 2010

	Han utilizado el ordenador en los 3 últimos meses	Han utilizado Internet en los 3 últimos meses	Usuarios frecuentes de Internet (al menos 1 vez por semana)
Unión Europea	68	65	60
Bélgica	76	75	70
Bulgaria	44	42	40
República Checa	64	60	54
Dinamarca	87	86	82
Alemania	81	77	71
Estonia	71	71	67
Grecia	47	42	38
España	67	64	58
Francia	72	69	65
Irlanda	68	65	60
Italia	49	46	42
Chipre	53	48	45
Letonia	65	64	61
Lituania	60	58	55
Luxemburgo	88	86	83
Hungría	63	59	57
Malta	60	58	55
Holanda	90	89	86
Austria	75	72	67
Polonia	59	56	52
Portugal	51	46	42
Rumania	42	33	31
Eslovenia	65	62	58
Eslovaquia	74	70	66
Finlandia	84	82	79
Suecia	91	90	86
Reino Unido	84	82	76

Fuente: INE.

7.2. Indicadores de la Sociedad de la Información en las Empresas españolas

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%.

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%.

Cuadro III.7.6

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL USO DE PRODUCTOS TIC POR TAMAÑO DE EMPRESA. AÑO 2010

	TOTAL	10 a 49	50 a 249	250 o 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
-Conexión a Internet y sitio/página web	63,9	60,8	81,3	91,1
Telefonía móvil	91,5	90,8	96,1	97,3
Correo electrónico (e-mail)	96,5	96,2	98,5	99,7

Fuente: INE.

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).

NIVELES Y CONDICIONES DE VIDA

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

Cuadro III.7.7

USO DE DIVERSAS TIC POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN QUE SE UBICA LA SEDE SOCIAL DE LA EMPRESA. EN PORCENTAJE. AÑO 2010

	Ordenador	Red de Área Local	LAN "sin hilos"	Internet	Intranet	Extranet	e-mail	Web
Andalucía	98,0	79,9	35,3	94,4	17,8	9,7	92,1	51,4
Aragón	99,1	84,9	28,8	98,1	23,6	14,3	97,6	62,7
Asturias	99,0	82,0	37,1	97,5	18,9	12,5	95,6	60,5
Baleares (Illes)	99,7	88,6	38,0	99,0	22,3	14,5	98,1	57,1
Canarias	98,0	77,0	30,6	95,0	18,7	11,0	94,0	48,1
Cantabria	99,0	70,7	21,6	98,8	18,2	11,6	96,8	55,8
Castilla y León	99,2	79,2	32,1	97,4	23,0	12,9	96,2	55,8
Castilla-La Mancha	96,4	71,6	27,9	89,4	14,7	6,4	87,4	49,7
Cataluña	99,2	86,6	34,6	97,9	26,7	17,0	97,0	64,1
C. Valenciana	98,9	84,2	35,5	96,7	20,0	13,4	95,2	56,9
Extremadura	99,3	74,7	30,5	96,9	16,1	7,5	93,1	45,3
Galicia	97,7	80,8	33,4	92,9	19,3	12,0	90,6	55,1
Madrid	98,8	85,9	41,1	97,3	33,0	22,3	95,8	66,9
Murcia	99,5	81,2	33,9	91,5	18,7	9,2	89,8	48,8
Navarra	99,1	86,7	38,4	98,6	22,0	15,1	98,6	63,6
Pais Vasco	98,3	87,3	32,2	97,4	26,8	21,7	97,1	69,7
Rioja (La)	97,7	85,1	27,9	97,3	18,1	8,4	97,3	62,0
Ceuta y Melilla	95,8	83,7	31,0	88,6	20,0	12,4	86,9	43,8

Fuente: INE.

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%.

Cuadro III.7.8

**EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET POR TIPO DE CONEXIÓN.
EN PORCENTAJE. AÑO 2010**

	TOTAL	10 a 49	50 a 249	250 o más
Modem Tradicional o RDSI	18,8	19,2	16,0	16,4
Banda Ancha:	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 (GSM, GPRS, UMTS,...)	36,7	32,7	58,3	77,0

Fuente: INE.

Utilización de Internet

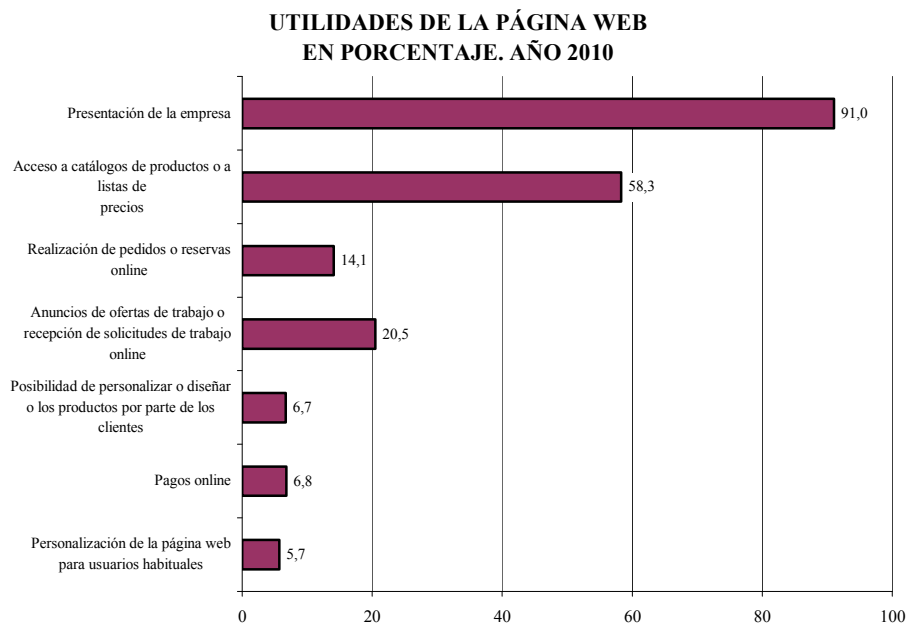
El 63,9% de las empresas españolas con conexión a Internet dispone de página web, lo que supone un incremento del 8,5% respecto al año anterior.

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.

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%).

Gráfico III.7.5



Fuente: INE.

Comercio electrónico

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%).

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%.

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.

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.

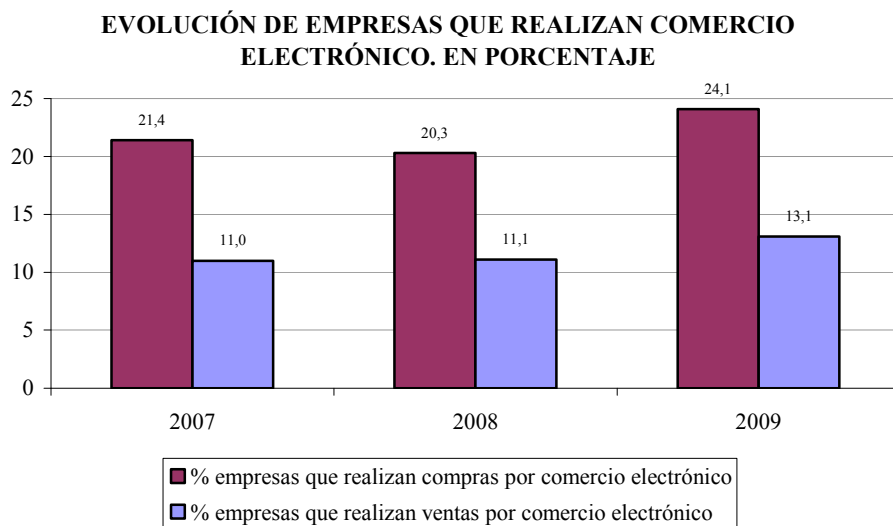
El 24,1% de las empresas realizaron compras mediante Internet u otras redes telemáticas en el año 2009. El volumen total de los pedidos de bienes y

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.

Grafico III.7.6



Fuente: INE.

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.

Cuadro III.7.9

**INFRAESTRUCTURAS TIC DE LAS EMPRESAS DE MENOS DE 10 ASALARIADOS.
EN PORCENTAJE**

	ene-09	ene-10
Ordenadores	66,3	66,2
Conexión a Internet:	55,9	58,1
- Conexión a Internet y sitio/página web	21,9	25,0
Conexión a Internet mediante banda ancha (% sobre total de empresas con conexión a Internet)	93,3	93,7
Telefonía móvil	66,3	66,3
Correo electrónico	51,7	55,3

Fuente: INE.