

# El uso de las TIC y el comercio electrónico en las empresas

**Belén González Olmos**

*Subdirectora General Adjunta*

*Subdirección General de Estadísticas de Empresas. INE*

**La crisis global que nos afecta ha destruido años de progreso económico y social y dejado al descubierto los puntos débiles estructurales de la economía de Europa. El objetivo principal de Europa debe ser hoy volver a la buena senda. Para conseguir un futuro sostenible, hay que ver más allá del corto plazo. Enfrentados a una situación de envejecimiento demográfico y competencia mundial, disponemos de tres opciones: trabajar más, trabajar durante más tiempo o trabajar con más inteligencia. Lo más probable es que tengamos que hacer las tres cosas, pero la última es la única que garantizará un incremento del nivel de vida de los europeos.**

**E**n marzo de 2010 la Comisión Europea puso en marcha la Estrategia Europa 2020 (una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador), con el objetivo de salir de la crisis y preparar a la economía de la UE para los retos de la próxima década. Una de las siete iniciativas emblemáticas de la estrategia Europa 2020 es la Agenda Digital para Europa cuyo objetivo es trazar un rumbo que permita maximizar el potencial económico y social de las TIC, y en particular de Internet, como soporte esencial de la actividad económica y social: para hacer negocios, trabajar, jugar, comunicarse y expresarse en libertad. Si se consigue llevarla a buen fin, la Agenda fomentará la innovación, el crecimiento económico y la mejora de la vida cotidiana tanto para los ciudadanos como para las empresas. De esta manera, el despliegue generalizado y la utilización más eficaz

de las tecnologías digitales permitirán a Europa afrontar los retos esenciales que tiene planteados y proporcionará a los europeos una mejor calidad de vida.

Dentro de la Agenda Digital se definen un total de 101 actuaciones, distribuidas en 7 bloques:

1. Establecimiento de un mercado único digital dinámico.
2. Interoperabilidad de los servicios y bienes de la Tecnología de la Información y desarrollo de normas que lo permitan.
3. Confianza y seguridad.
4. Acceso rápido y ultrarrápido a Internet.
5. Fomento de la Investigación e Innovación.
6. Fomentar la alfabetización, la capacitación y la inclusión digitales.
7. Aplicar las TIC a retos sociales, tales como el cambio climático o la promoción de la diversidad cultural.

Como parte fundamental de la Agenda Digital Europea, se reorientó la línea de actuación en el ámbito de la Administración Electrónica acordada en la Declaración de Malmö, (Suecia, noviembre de 2009), lo cual llevó a la Comisión Europea al diseño de un nuevo “Plan de Acción de Administración Electrónica para Europa 2011-2015”, cuyo objetivo principal es el de explotar los beneficios y capacidades asociadas a las TIC para reforzar la eficacia, dinamismo y sostenibilidad de la administración inteligente en Europa.

Debido a la necesidad de disponer de una serie de indicadores que posibiliten la comparativa internacional mediante ejercicios de “benchmarking” referidos a la implantación de la denominada “Sociedad de la Información”, el Consejo y el Parlamento Europeo aprobaron el Reglamento nº 808/2004, cuyo objetivo es determinar un marco común para la producción sistemática de estadísticas comunitarias sobre estos temas y dar la información estadística necesaria para el análisis de los distintos planes de actuación que ha habido hasta ahora en el campo de la Sociedad de la Infor-

*El 17,4 % de las empresas de más de 10 trabajadores utilizaron las redes sociales por motivos de trabajo en el año 2011*

mación (Plan de Acción eEurope 2005, Estrategia i2010, Plan de Acción i2011-2015)

Este Reglamento recoge toda aquella información necesaria para analizar la Sociedad de la Información en una determinada coyuntura, tanto en empresas como en hogares. Cada año, y sobre los acuerdos adoptados en el seno del Grupo de Trabajo sobre Estadísticas de la Sociedad de la Información de Eurostat (Oficina Estadística Europea), se elabora un acto legal de acuerdo a las necesidades coyunturales, en el que se especifican los criterios de implementación del Reglamento. En este documento de referencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea, se detallan el ámbito de estudio y las variables a investigar durante el periodo, tanto para empresas como para hogares.

### LA SITUACIÓN DE ESPAÑA: LA ENCUESTA SOBRE EL USO DE TIC Y COMERCIO ELECTRÓNICO EN LAS EMPRESAS (ETICCE)

.....

Desde el año 2000, el Instituto Nacional de Estadística (INE), consciente de la escasez de información estadística sobre la Sociedad de la Información, ha desarrollado, en estrecha colaboración con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y Eurostat, dos operaciones estadísticas destinadas a medir el impacto y uso de las nuevas tecnologías tanto en las empresas como en los hogares.

La Encuesta sobre el uso de las TIC y el Comercio Electrónico en las empresas (ETICCE) es de obligado cumplimiento y se enmarca dentro del Plan Estadístico Nacional. Esta encuesta permite a nuestro país cumplir con el Reglamento anteriormente mencionado en lo que se refiere a la parte relativa de empresas y a dar respuesta a algunos de los indicadores actualmente definidos en la Agenda Digital.

Fue realizada por primera vez en el año 2001 con el 2000 como periodo de referencia y la experiencia adquirida en esta encuesta piloto sirvió para matizar y completar el contenido del cuestionario y poder determinar diversos aspectos técnicos relativos al ámbito de estudio, diseño muestral, contenido del cuestionario, definiciones, niveles de respuesta, etc.

En el año 2002, los quince Estados Miembros de la UE realizaron por primera vez la ETICCE (con periodo de referencia 2001). Se siguieron criterios armonizados tanto de redacción del cuestionario



como de estimación de variables, de modo que fuera posible ofrecer una visión general de la implantación y uso de TIC y del comercio electrónico en el ámbito europeo, así como elaborar comparativas entre países. Desde entonces, la ETICCE se ha venido realizando con periodicidad anual.

Cada año, el INE adapta el cuestionario a los acuerdos adoptados en el grupo de trabajo sobre Estadísticas de la Sociedad de la Información de Eurostat para dar respuesta a los requerimientos del Reglamento. Por ello, en la encuesta 2010-2011 se incluyó un módulo sobre *"Inversión y Gasto en TIC"*. En la encuesta 2011-2012 se incluyeron, de nuevo, cuestiones sobre inversión y gasto, y además, se incluyó *"La conexión a internet vía móvil"*. En la encuesta 2012-2013 se han incluido cuestiones sobre *"Redes Sociales"*, y para la encuesta 2013-2014 se ha aprobado un módulo sobre *"Cloud Computing"*. Para 2014-2015 se está discutiendo un módulo sobre el grado de compromiso de la Sociedad de la Información con el medio ambiente *"Green ICT"*.

La última edición de la encuesta, realizada en 2012, se dirigió 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 la industria manufacturera, producción y distribución de energía, construcción, comercio, hostelería, transporte, almacenamiento, comunicaciones, intermediación financiera, actividades inmobiliarias y de alquiler y servicios empresariales, actividades cinematográficas, de radio y tele-

**Tabla 1. Uso de infraestructuras TIC por tamaño de la empresa según número de asalariados** (% sobre el total de empresas, enero 2012)

Enero 2012	Número de empleados			
	0-9	10 a 49	50 a 249	250 o más
% de empresas que disponían de:				
Ordenadores	071,3	98,5	99,7	99,9
Red de Área Local	26,2	84,9	95,9	98,4
Red de Área Local sin hilos	17,4	49,0	65,7	77,0
Conexión a Internet	65,2	97,2	99,5	99,8
Telefonía móvil	72,4	93,1	97,0	99,1
Otras tecnologías (p.e. GPS, TPV, etc.)	20,2	32,5	36,2	41,6
% de empresas con conexión a Internet y sitio/página web <sup>1</sup>	28,6	68,0	87,2	93,7
% de empresas que realizaron intercambio electrónico de datos en 2011	17,3	44,7	59,5	74,2

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

visión. La muestra ha sido diseñada para ofrecer resultados representativos por tamaño de la empresa, por rama de actividad económica según la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-2009) y por CCAA.

Siguiendo las recomendaciones metodológicas de Eurostat, la encuesta considera doble ámbito temporal; las variables sobre uso de TIC hacen referencia a enero del año en que se realiza la encuesta, mientras que la información general de la empresa y el comercio electrónico hace referencia al año anterior de la encuesta.

Los últimos datos publicados por el INE sobre Tecnologías de la Información y Comercio Electrónico en las empresas, son los recogidos por la ETICCE 2011-2012. Como puede observarse en la tabla 1, se aprecian todavía notables diferencias entre las empresas con menor número de trabajadores (0-9) y la población de empresas medianas y grandes.

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%) y siete de cada 10 tiene página web. Por otro lado, el 71,3% de las empresas de menos de 10 empleados dispone de ordenador y el 28,6% de las empresas pequeñas con conexión a internet dispone de página web.

En cuanto al uso de las TIC por CCAA, 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. En el lado extremo, las empresas de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla y de las comunidades autónomas de Castilla-La Mancha, Extremadura y Cantabria son las que presentan los menores porcentajes de uso de tecnologías de la información.

En el año 2011, el 85,1% de las empresas de 10 ó más empleados interactuó con las Administraciones Públicas a través de Internet y 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%).

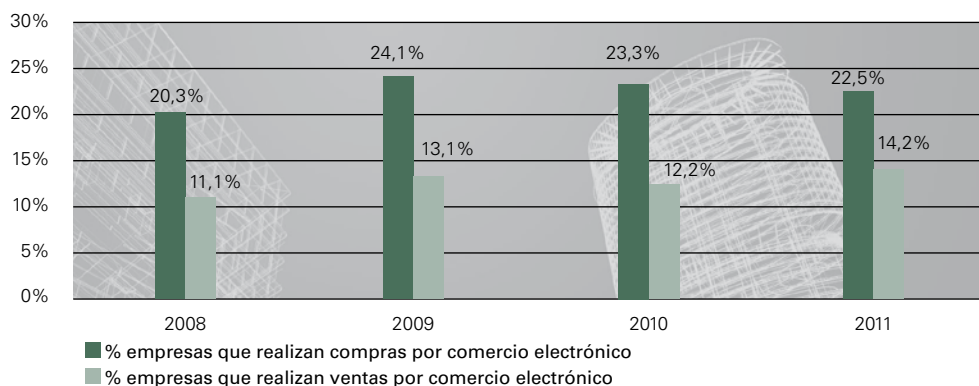
El 17,4% de las empresas utilizó las Redes Sociales por motivos de trabajo en el año 2011.

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

*Una de las siete iniciativas emblemáticas de la estrategia Europa 2020 es la Agenda Digital para Europa*

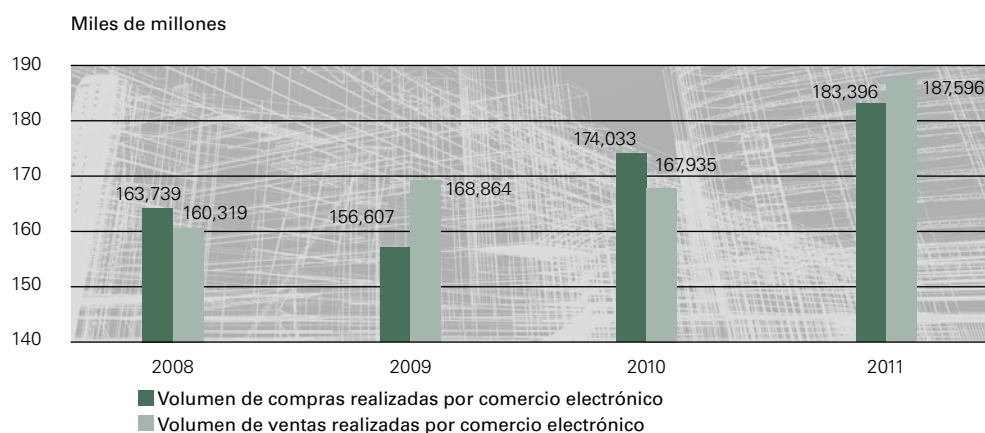


Figura 1.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Figura 2.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

el reparto del bien o servicio puede realizarse por estas u otras vías.

En el caso de España, el 14,2% de las empresas de 10 o más empleados realizaron ventas mediante comercio electrónico en 2011 y el volumen de

negocio generado por estas ventas alcanzó los 187.596 millones de euros, lo que supuso el 13,7% del total de ventas efectuadas por las empresas españolas.

Por otro lado, el 22,5% de las empresas realizaron compras mediante comercio electrónico en 2011. Dichas compras representaron el 19,1% del total de las compras efectuadas por esas empresas.

*Si se consigue llevar a buen fin, la Agenda Digital fomentará la innovación, el crecimiento económico y la mejora de la vida cotidiana tanto para los ciudadanos como para las empresas*

### Para saber más...

Página del INE:

- [http://www.ine.es/inebmenu/mnu\\_tic.htm](http://www.ine.es/inebmenu/mnu_tic.htm)

Página con los documentos de la agenda digital:

- <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/download-scoreboard-reports>

Página con los nuevos indicadores de la Agenda Digital:

- <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/download-data>