

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

**Fernando Cortina García**

*Subdirector General de Estadísticas de los Servicios. Instituto Nacional de Estadística (INE)*

A lo largo de estos últimos años las denominadas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y, en particular Internet, han experimentado una más que notable expansión. El uso intensivo de las TIC no ha sido exclusivo de las empresas sino también de los ciudadanos y de la Administración Pública, y se ha caracterizado por permitir que sus usuarios puedan acceder y compartir información muy diversa de manera casi instantánea. Este hecho ha vinculado (de manera recíproca) las TIC con la Sociedad de la Información.

La importancia de la Sociedad de la Información se ha puesto de manifiesto en diversos estamentos. Así, por ejemplo, se han ejecutado diversos proyectos con el fin de favorecer la implantación de las TIC en todos los ámbitos sociales. Entre estos proyectos destacan el Plan de Acción eEurope 2005 y el Plan e2010, en el ámbito europeo, y el Plan de Acción InfoXXI, en el ámbito nacional.

El Consejo Europeo, celebrado en Lisboa en marzo de 2000, estableció el ambicioso objetivo de convertir a Europa en la economía más competitiva y dinámica del mundo y reconoció la necesidad urgente de que Europa aprovechara rápidamente las oportunidades de la nueva economía y especialmente de Internet.

Para alcanzar este objetivo, los Jefes de Estado y de Gobierno invitaron al Consejo y a la Comisión a preparar un amplio plan de actuaciones, que se plasmó en el denominado Plan de Acción eEurope 2005. Este plan, aprobado en el Consejo Europeo de Sevilla en junio de 2002, se centró en torno a tres objetivos fundamentales: hacer de Internet una red más rápida, barata y segura, invertir en las personas y en la formación y estimular el uso de Internet.

Las distintas acciones que conformaron este plan se pueden agrupar en dos tipos. El primero se refiere a servicios, aplicaciones y contenidos, e incluye tanto los servicios públicos en línea como los negocios electrónicos. El segundo está relacionado con la infraestructura de banda ancha y con cuestiones ligadas a la seguridad.

El Plan de Acción eEurope 2005 tiene su continuidad en la Estrategia e2010. Hecha pública en junio de 2005, establece tres objetivos principales. El primero de ellos es la construcción de un espacio único europeo de la información que promueva un mercado interior abierto y competitivo para la sociedad de la información. El segundo objetivo es fomentar el esfuerzo innovador y la inversión en la investigación sobre las TIC para crear mayor número de empleos y de mayor calidad

en el sector. Por último, se pretende crear una sociedad europea de la información en la que se fomente el crecimiento del empleo de una forma coherente con el desarrollo sostenible, dando prioridad a la mejora de los servicios públicos y de la calidad de vida.

De acuerdo con este planteamiento, los nuevos indicadores tendrán por objeto medir el grado de utilización y aprovechamiento de las TIC, tanto en lo que concierne al desarrollo de la actividad empresarial, como desde el punto de vista del individuo. La tendencia es sustituir los indicadores de infraestructuras (algunos de ellos cercanos ya al punto de saturación), por indicadores de impacto.

**“El incremental uso de las TIC y la existencia de planes que favorecían su implantación motivaron que fuese necesario obtener información fidedigna acerca de su grado de penetración”**

El incremental uso de las TIC y la existencia de planes que favorecían su implantación motivaron que fuese necesario obtener información fidedigna acerca de su grado de penetración. Por ello, el sistema estadístico oficial reaccionó ante esta situación creando grupos de trabajo cuyo principal objetivo era paliar la falta de datos fiables sobre la utilización de las TIC.



En los últimos años, el Instituto Nacional de Estadística (INE), en estrecha colaboración con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y la Oficina Estadística Europea (Eurostat) ha desarrollado dos operaciones estadísticas destinadas a medir el impacto y uso de las nuevas tecnologías tanto en las empresas como en los hogares.

En lo que se refiere a la normativa sobre las estadísticas en esta materia, el Reglamento 808/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo es el que rige las Estadísticas Comunitarias de la Sociedad de la Información. Este Reglamento tiene por objeto la creación de un marco común para la producción sistemática de estadísticas comunitarias de la Sociedad de la Información.

El Reglamento contempla la recogida de la mayor parte de la información estadística necesaria para las comparativas eEurope e2010, así como para los indicadores estructurales. Además, 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 la Oficina Estadística Europea (Eurostat), se elabora un acto legal donde se especifican los criterios de implementación del Reglamento. En este documento se detallan el ámbito de estudio y las variables a estudiar durante el periodo, tanto para empresas como para hogares. Este documento se publica en el diario oficial de la Unión Europea.

La Encuesta sobre el uso de las TIC y el Comercio Electrónico en las Empresas (ETICCE) se enmarca dentro del Plan

General de las Estadísticas de la Sociedad de la Información propugnado por Eurostat. Esta encuesta permite a nuestro país cumplir con el Reglamento anteriormente mencionado en lo que se refiere a la parte relativa a empresas.

Esta encuesta fue llevada a cabo por primera vez en el año 2001 con el 2000 como año de referencia. Se realizó en trece Países Miembros con el objetivo de obtener la metodología más adecuada para este tipo de información y extraer los primeros resultados estadísticos. La experiencia sirvió para matizar 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.

“**Debido a la naturaleza cambiante de las nuevas tecnologías, el INE fue consciente desde el comienzo de que los usuarios finales demandan datos muy actuales sobre la Sociedad de la Información**”

La población objeto de estudio de la encuesta ETICCE está constituida por las empresas de 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 televisión. La forma de extraer la muestra de esta encuesta permite dar datos por tamaño de la empresa, (según número de asalariados), agrupación de actividad (según CNAE-93) y por comunidades autónomas.

El periodo de referencia de la ETICCE es doble. Las preguntas referidas a infraestructuras y uso de TIC van referidas

**TABLA 1. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL USO DE PRODUCTOS TIC POR TAMAÑO DE LA EMPRESA**

	Total (10 o más trabajadores)	10 a 49 trabajadores	50 a 249 trabajadores	250 ó más trabajadores
Ordenadores	98,1	97,8	99,7	99,9
Red de Área Local	70,9	67,9	87,7	97,1
Red de Área Local sin hilos	19,3	16,8	31,1	56,5
Conexión a Internet	94,3	93,5	99,0	99,7
Conexión a Intranet	26,6	22,4	46,8	79,9
Conexión a Extranet	13,5	10,6	26,7	55,7
Telefonía móvil	92,9	92,3	96,4	98,8
Correo electrónico (e-mail)	92,4	91,3	98,6	99,5
Conexión a Internet y sitio/ página web	51,9	48,6	67,9	87,0

Fuente: ETICCE 2006-2007. INE.

a enero del año de ejecución de la encuesta y las preguntas de comercio electrónico son para el año anterior al de ejecución de la encuesta.

En el caso del Estudio de Microempresas, se realizó una prueba piloto en 2005 y a partir de ese periodo se está incluyendo a estas empresas de manera sistemática. Además desde 2005 se envía a las microempresas un módulo adicional con preguntas sobre asesoramiento tecnológico y factores relevantes para la adopción de las TIC.

Por otra parte, en el cuestionario de la ETICCE, se incluyen actualmente dos módulos adicionales. El primero de ellos lleva a cabo en el marco de la implementación del Reglamento N°808/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a Estadísticas Comunitarias de la Sociedad de la Información. Éste es un módulo sobre el nivel y la demanda de conocimientos sobre el uso de TIC en el ámbito empresarial (e-skills). Este módulo contiene preguntas sobre: nivel de conocimientos e intensidad en el uso de TIC por parte de los empleados de la empresa, subcontratación de tareas especializadas relacionadas con el uso de las TIC y actividades formativas llevadas a cabo por la empresa en relación con las TIC.

El segundo módulo adicional consiste en dos preguntas sobre inversión y gasto en tecnologías de la información y comunicación por parte de las empresas españolas.

Debido a la naturaleza cambiante de las nuevas tecnologías, el INE fue consciente desde el comienzo de que los usuarios finales demandan datos muy actuales sobre la Sociedad de la Información, pero por otro lado, el ofrecer datos en muy corto espacio de tiempo no debe ir en detrimento de la calidad de los mismos. Como solución de compromiso entre ambas premisas, los datos de la ETICCE están disponibles en un plazo de 9-10 meses (finales de octubre o primeros de noviembre) a contar desde la finalización del período de referencia.

Los últimos datos publicados por el INE sobre Tecnologías de la Información y Comercio Electrónico en las Empresas son los recogidos por la ETICCE 2006-2007. Entre los principales resultados podemos destacar que el 94,3% de las empresas españolas de 10 ó más asalariados dispone de conexión a Internet y un 95,2% de ellas accede a través de banda ancha.

En lo referente a comercio electrónico podemos reseñar que la compra de bienes y servicios a través de este medio

creció un 40% respecto al periodo anterior, siendo las empresas de actividades informáticas las que presentaron mayores porcentajes de compras por Internet (65,4).

Analizando la situación desde el punto de vista de las ventas, la rama de actividad que presentó un mayor porcentaje de empresas que realizaron ventas a través de Internet fue la de hoteles y campings (con un 62,9%). Sin embargo, la rama que mostró mayor proporción de ventas por comercio electrónico sobre el total de sus ventas fue coquerías, refino de petróleo, química caucho y materias plásticas (con un 18,2%).

Analizando la situación de nuestro país por comunidades autónomas, Comunidad de Madrid, Cataluña, País Vasco y Comunidad Foral de Navarra son las que presentan mayores intensidades en el uso de las TIC. Por el contrario, las empresas de Castilla-La Mancha, Extremadura, Región de Murcia y Andalucía tienen los menores porcentajes en el uso de las nuevas tecnologías.

En cuanto al uso de la red que hacen las empresas, la mayor parte de ellas accede a Internet para buscar información (un 96,1%) o para obtener servicios bancarios y financieros (un 85,8%), le siguen en importancia los accesos a aplicaciones definidas para su negocio (un 37,7%) y el acceso a productos o servicios digitales (un 37,5%).

En el estudio realizado durante el periodo 2006-2007 de las empresas de menos de 10 asalariados cabría subrayar que se observan notables diferencias respecto a la población de empresas medianas y grandes. El 48% de las empresas pequeñas dispone de acceso a Internet, lo que supone un incremento del 7% respecto del periodo anterior. Estos resultados revelan una sostenida tendencia a la alza, tanto en las infraestructuras como en el uso de las TIC.

Por último, citar que entre los retos que se plantean acometer en los próximos años se encuentran:

- El perfeccionamiento de un cuestionario específico para el sector financiero que nos permita medir el impacto de las TIC en este sector. Desde 2005 se está utilizando un cuestionario específico para 125 empresas de este sector, pero se está intentando mejorar.
- La regionalización de determinados aspectos, como la facturación por comercio electrónico, en un campo dominado por la globalización y la centralización de la información.