



Panorama  
de la Sociedad de la información  
2013

**Panorama de  
la Sociedad de la Información Euskadi  
2013**

## INDICE

1	EQUIPAMIENTOS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA C. A. DE EUSKADI.....	3
1.1	Equipamientos TIC en los hogares de la C. A. de Euskadi.....	3
1.2	Equipamientos TIC de la población vasca.....	10
1.3	Equipamiento TIC en las empresas vascas.....	12
1.4	Equipamientos TIC en el mundo rural.....	23
1.4.1	Equipamientos en los hogares.....	23
1.4.2	Equipamientos en el sector primario.....	25
2	USOS DEL ORDENADOR EN LA C. A. DE EUSKADI.....	28
2.1	Usos del ordenador en la C. A. de Euskadi.....	29
2.1.1	Los usuarios de ordenadores.....	29
2.1.2	Los contextos de uso del ordenador.....	31
2.1.3	Las razones para el uso del ordenador.....	33
2.2	Personal con acceso a los equipamientos TIC en las empresas.....	36
2.3	Usos del ordenador en el mundo rural.....	39
3	USOS DE INTERNET EN LA C. A. DE EUSKADI.....	41
3.1	Usos de Internet en la C. A. de Euskadi.....	41
3.1.1	Contexto etnográfico de la red: dónde, cuándo y cuánto tiempo.....	41
3.1.2	Cartografía e itinerarios de los usuarios de la red: cómo y para qué se accede.....	44
3.1.3	El comercio en internet: las compras de los consumidores particulares.....	48
3.2	Usos de Internet en las empresas de la C.A. de Euskadi.....	51
3.2.1	Conexión y usos de Internet.....	51
3.2.2	Presencia en Internet: sitio Web.....	54
3.2.3	Comercio electrónico.....	57
3.2.4	Administración Electrónica (e-administración).....	61
3.2.5	Enfoque por comarcas en las empresas de 10 o más empleados.....	63
4	CONCLUSIONES.....	65
	ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS.....	69

## 1 EQUIPAMIENTOS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA C. A. DE EUSKADI

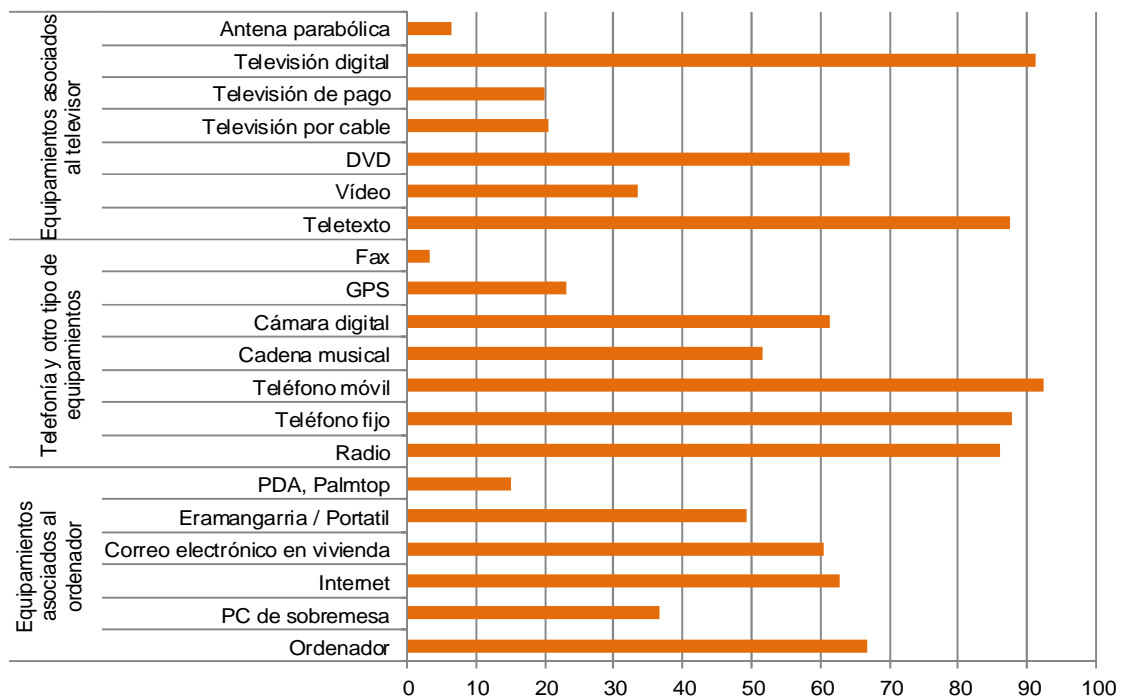
En este capítulo se refleja el grado de implantación de determinadas tecnologías en la sociedad vasca, en los hogares, en las empresas y en el mundo rural. En cada uno de ellos se describen las infraestructuras existentes en estos ámbitos y la evolución que estas infraestructuras han experimentado en los últimos años. Además se realiza un análisis comparativo con otras Comunidades Autónomas y con algunos de los países de Europa.

### 1.1 Equipamientos TIC en los hogares de la C. A. de Euskadi

En este primer apartado se describen los diferentes equipamientos que se encuentran en los hogares de la C. A. de Euskadi. Se han diferenciado tres bloques: en el primero de ellos se tienen en cuenta aquellos que están relacionados con la televisión; en el segundo los relacionados con la telefonía y otro tipo de equipamientos de carácter más general, y, en el tercer bloque, los relacionados con el mundo de la informática, las diferentes infraestructuras asociadas a los ordenadores y a Internet, en definitiva lo que representan en estos momentos las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

En el Gráfico 1, están representados cada uno de los grupos de equipamientos (televisión, telefonía y otros equipamientos relacionados con el ordenador y la informática), así como los equipamientos que están asociados a estos bloques. Como se puede comprobar, la televisión es el equipamiento con mayor presencia, está prácticamente en todos los hogares. La implantación de los diversos sistemas de recepción de televisión experimenta variaciones: la televisión de pago ha aumentado del 13,4% en 2012 al 20,0% en 2013, la antena parabólica pasa del 5,4% al 6,4%, mientras que la conexión por cable ha disminuido, pasando del 26,0% en 2012 al 20,4% en 2013.

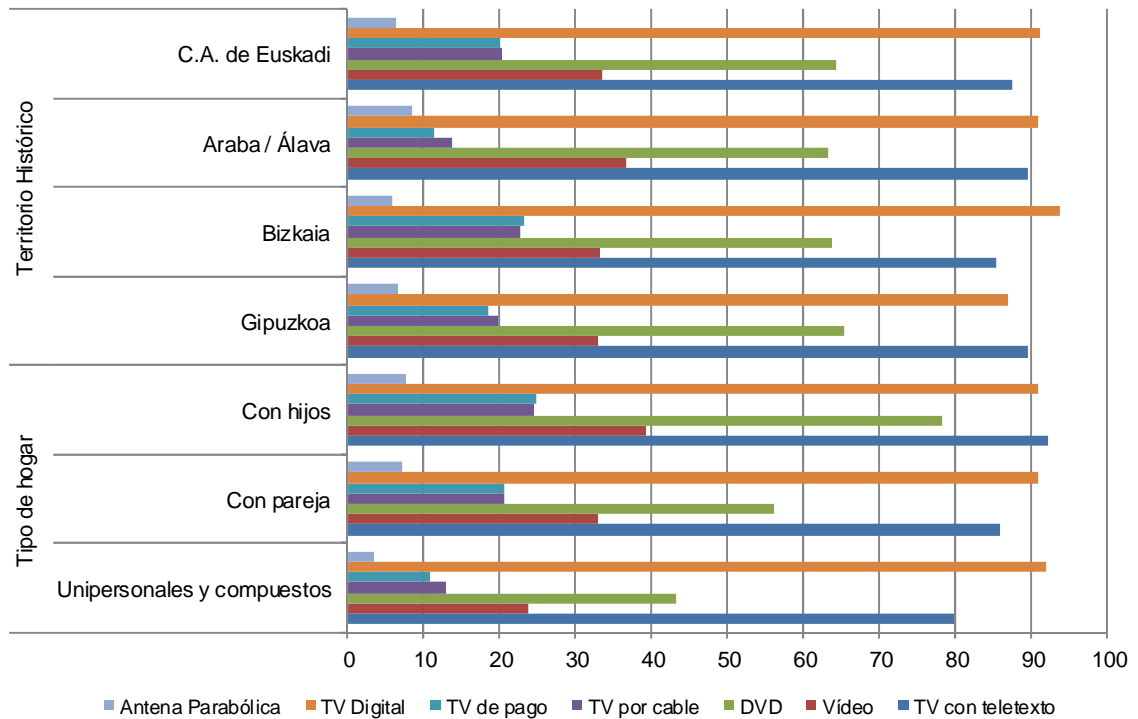
Gráfico 1. Familias por equipamientos TIC del hogar. C.A. de Euskadi. 2013 (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

La presencia del vídeo en los hogares está disminuyendo – del 36,0% en 2012 al 33,5% en 2013 –, lo mismo que ha empezado a suceder con la tenencia del DVD que ha pasado del 66,1% al 64,3%. Si analizamos el equipamiento televisivo en los hogares por la tipología familiar, observamos que son las familias con hijos las que tienen un porcentaje mayor en la mayoría de los elementos asociados a la televisión, salvo en la TV digital que supera en un 1% las familias unipersonales o compuestas, como se puede comprobar en el Gráfico 2. Por el contrario, los hogares unipersonales o compuestos (que hace referencia a los hogares formados por personas que viven solas o por varias personas que pueden tener o no una relación familiar, pero sin formar pareja o sin relación paterno-filial) son los que tienen menor número en cualquiera de los equipamientos asociados a la televisión salvo en la TV digital. Estas diferencias son más importantes en el caso del vídeo (39,3% en el caso de los hogares con hijos y 23,8% en los hogares unipersonales o compuestos) y del DVD (80,2% y 43,3% respectivamente).

Gráfico 2. Equipamientos de las familias asociados al televisor según Territorio Histórico y tipología de hogares en 2013. (%)



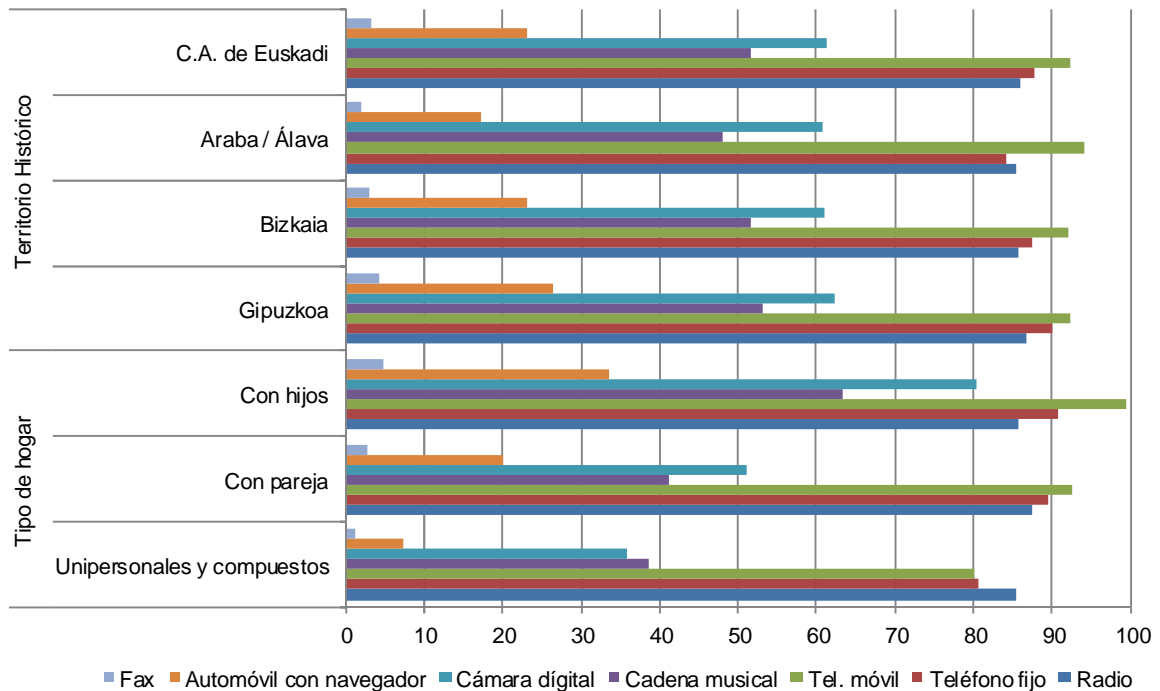
Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

Entre los distintos equipamientos relacionados con el televisor existen diferencias sobre su grado de implantación entre los territorios históricos, así como entre los diversos tipos de familias. En este sentido en Gipuzkoa hay un mayor porcentaje de hogares con televisión con teletexto; en Álava con antena parabólica, mientras que en Bizkaia es mayor el porcentaje de hogares que cuentan con televisión digital.

En cuanto a los equipamientos asociados a la telefonía y otros, el teléfono móvil ha adquirido una gran importancia tanto por el número de hogares que cuentan con él como por el número de móviles que hay en ellos. De la importancia y generalización de los teléfonos móviles da cuenta el dato de que un 27,4% de los hogares tenga más de 3 móviles. El teléfono fijo (87,8%), el teléfono móvil (92,4%) y la radio (86%) siguen siendo los equipamientos con mayor presencia en los hogares vascos.

La cadena musical (51,5%) es también un elemento importante, al igual que la cámara digital. Este último tipo de equipamiento está presente en el 61,4% de los hogares. Si atendemos a equipamientos que están incrementando su presencia, debemos señalar la aparición de los sistemas de navegación (GPS), (23,2%) mientras existen otros elementos, como el fax (3,3%), que, a pesar de su tendencia a la desaparición, experimentan una ligera subida respecto al periodo anterior.

Gráfico 3. Equipamientos en las familias asociados a la telefonía y otro tipo de equipamientos según Territorio Histórico y tipología de hogares en 2013. (%)

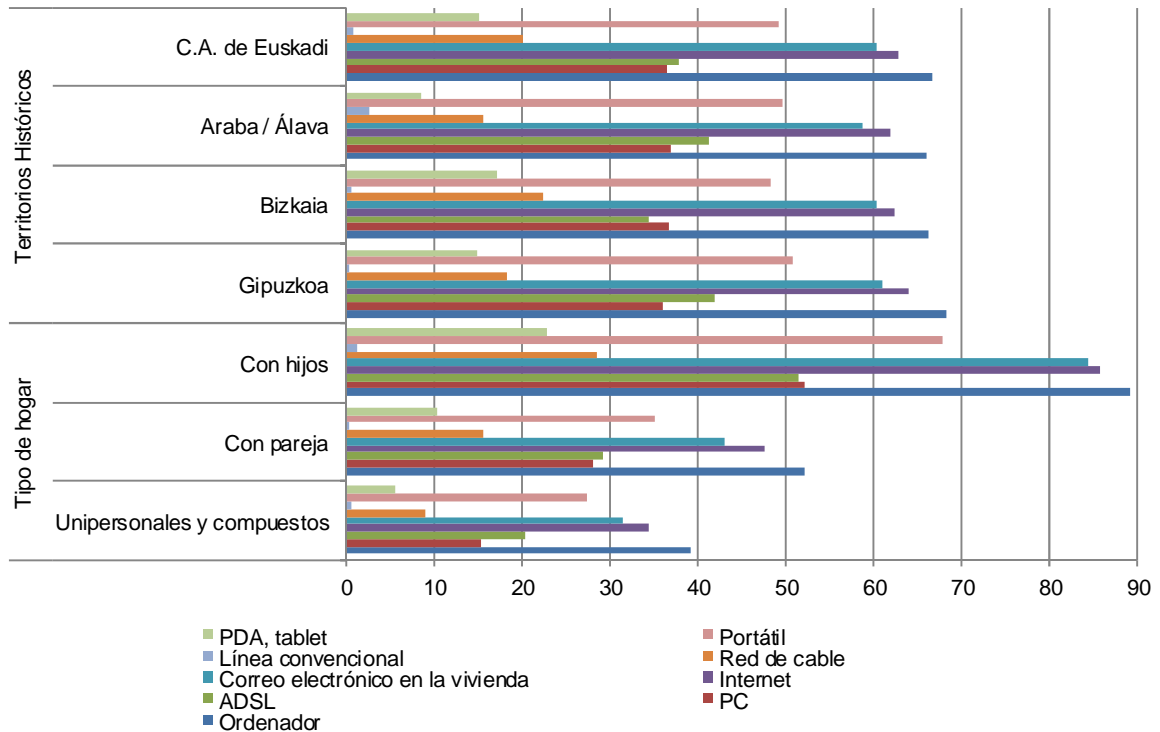


Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

Los equipamientos relacionados con el ordenador en los hogares vascos, reflejados en el Gráfico 4, han experimentado cierto incremento, ya que en el año 2012 el 63,2% de los hogares contaba con algún tipo de ordenador mientras que en el 2013 este porcentaje se sitúa en el 66,9%. Mientras la presencia del ordenador de sobremesa va disminuyendo paulatinamente, el ordenador portátil ha experimentado un importante aumento –del 43,8% en 2012 al 49,3% en 2013.

La relevancia del ordenador se hace más significativa por la relación que mantiene con utilidades como Internet y el correo electrónico.

Gráfico 4. Equipamientos de las familias asociados al ordenador e Internet según Territorio Histórico y tipología de hogares en 2013. (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

Las conexiones a Internet desde los hogares se han incrementado en 4,5 puntos porcentuales con respecto a 2012, alcanzando al 62,9% de los mismos, lo que repercute, por otro lado, en que el 60,4% de ellos disponga de correo electrónico. Este dato podemos observarlo desde dos niveles de análisis: por un lado, una media de 6 de cada 10 hogares cuentan con e-mail y, por otro lado, si tenemos en cuenta únicamente a quienes disponen de conexión a Internet, el 95,6% tiene correo electrónico. Como tendremos oportunidad de comentar más adelante, una de las actividades centrales y más generalizadas dentro de las posibilidades de utilización de Internet es el envío y recepción de correos electrónicos.

Por territorios históricos, Gipuzkoa tiene un 68,4% de hogares con ordenador; Bizkaia un 66,3%, mientras que Álava cuenta con el 66,2%.

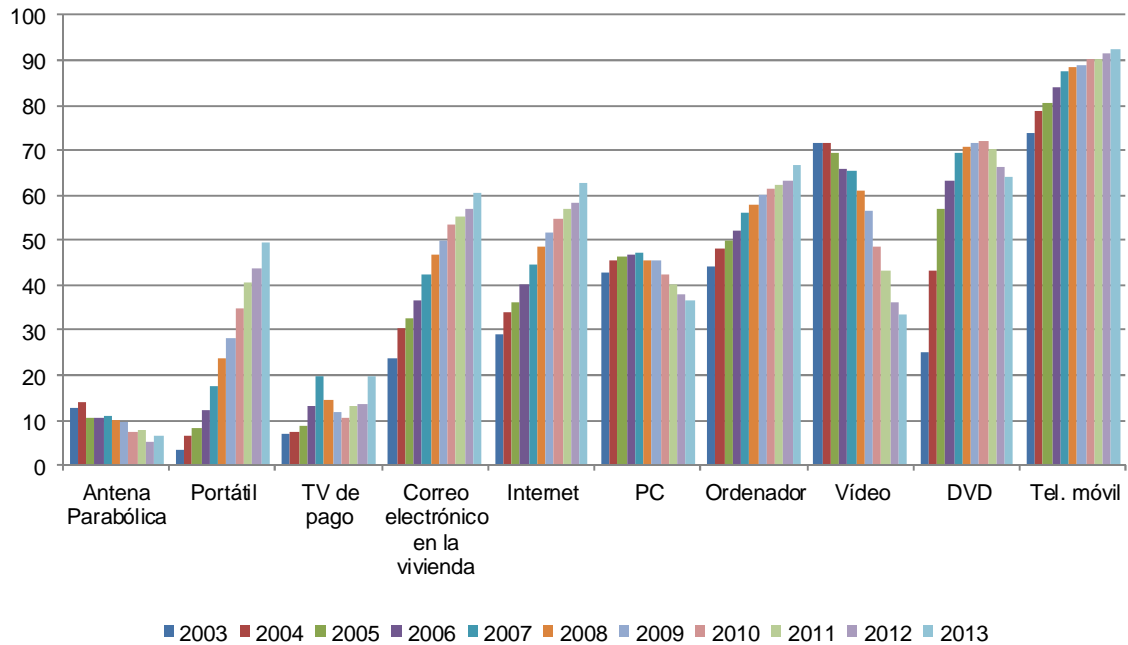
En relación con la tipología de hogares, las familias con hijos son las que cuentan con mayor presencia de ordenadores (89,2%) y de conexión a Internet (85,8%). Por el contrario, los hogares unipersonales y compuestos cuentan con una menor presencia de estos tipos de equipamientos, ya que únicamente el 39,3% tiene ordenador y el 34,5% conexión a Internet. De los hogares constituidos por una pareja, el 52,2% dispone de ordenador y el 47,6% de acceso a Internet.

La evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los hogares de la C. A. de Euskadi presenta diversas tendencias que aparecen representadas en el Gráfico 5. En los últimos años podemos destacar dos aspectos significativos y que están interrelacionados. En primer lugar, hay indicadores que muestran una tendencia a la obsolescencia y, consecuentemente, la rapidez de la renovación tecnológica, por ejemplo el descenso de la presencia del vídeo (del 71,6% en 2003 al 33,5% en 2013) y el incremento que experimentó el DVD (del 25,0% en 2003 al 64,3% en 2013). En segundo

lugar, hay datos que indican un incremento de tecnologías con mayor portabilidad y movilidad, así como una disminución de la presencia del ordenador de sobremesa en los hogares de la C. A. de Euskadi y un aumento de la presencia del portátil.

En cuanto al resto de los equipamientos, en todos ellos se puede apreciar el aumento que están teniendo en los hogares el teléfono móvil, Internet y el correo electrónico.

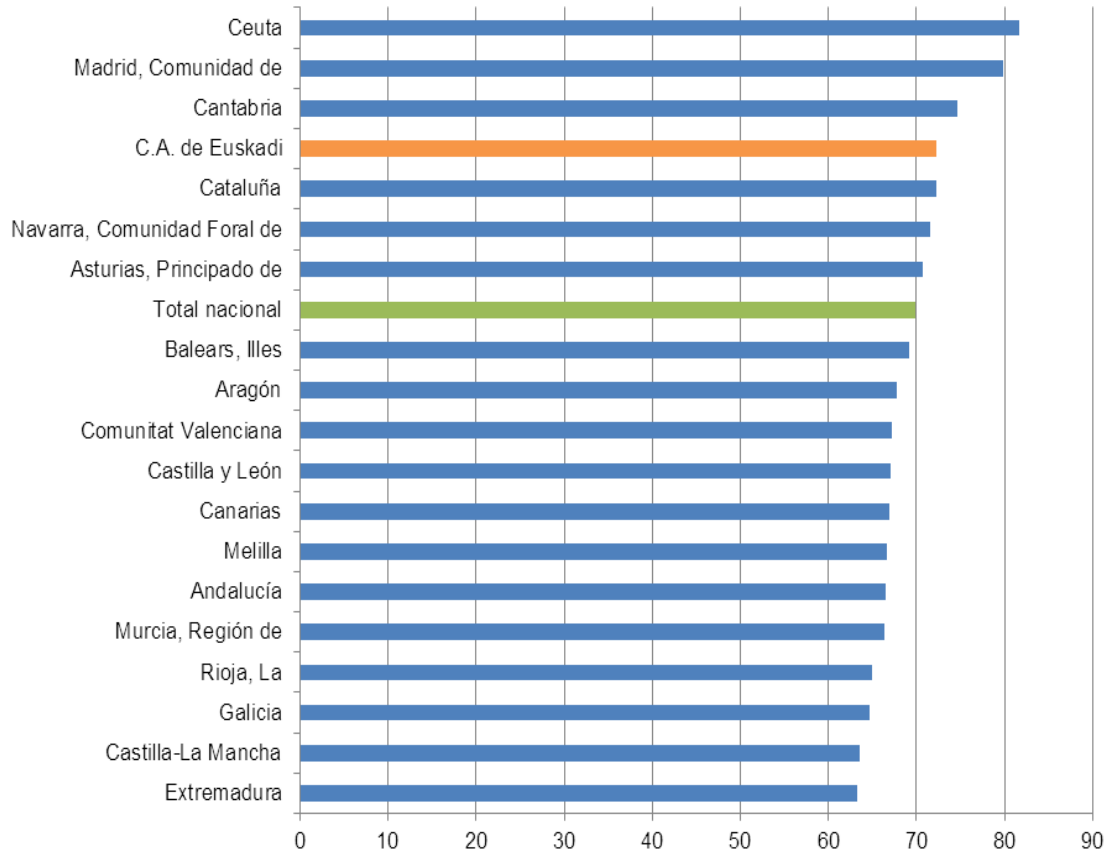
Gráfico 5. Evolución de la implantación de las TICs en las familias de la C. A. de Euskadi en 2003-2013. (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)



Gráfico 6: Familias (con población entre 16 y 74 años) por conexión a internet según Comunidades Autónomas en 2013 (%)



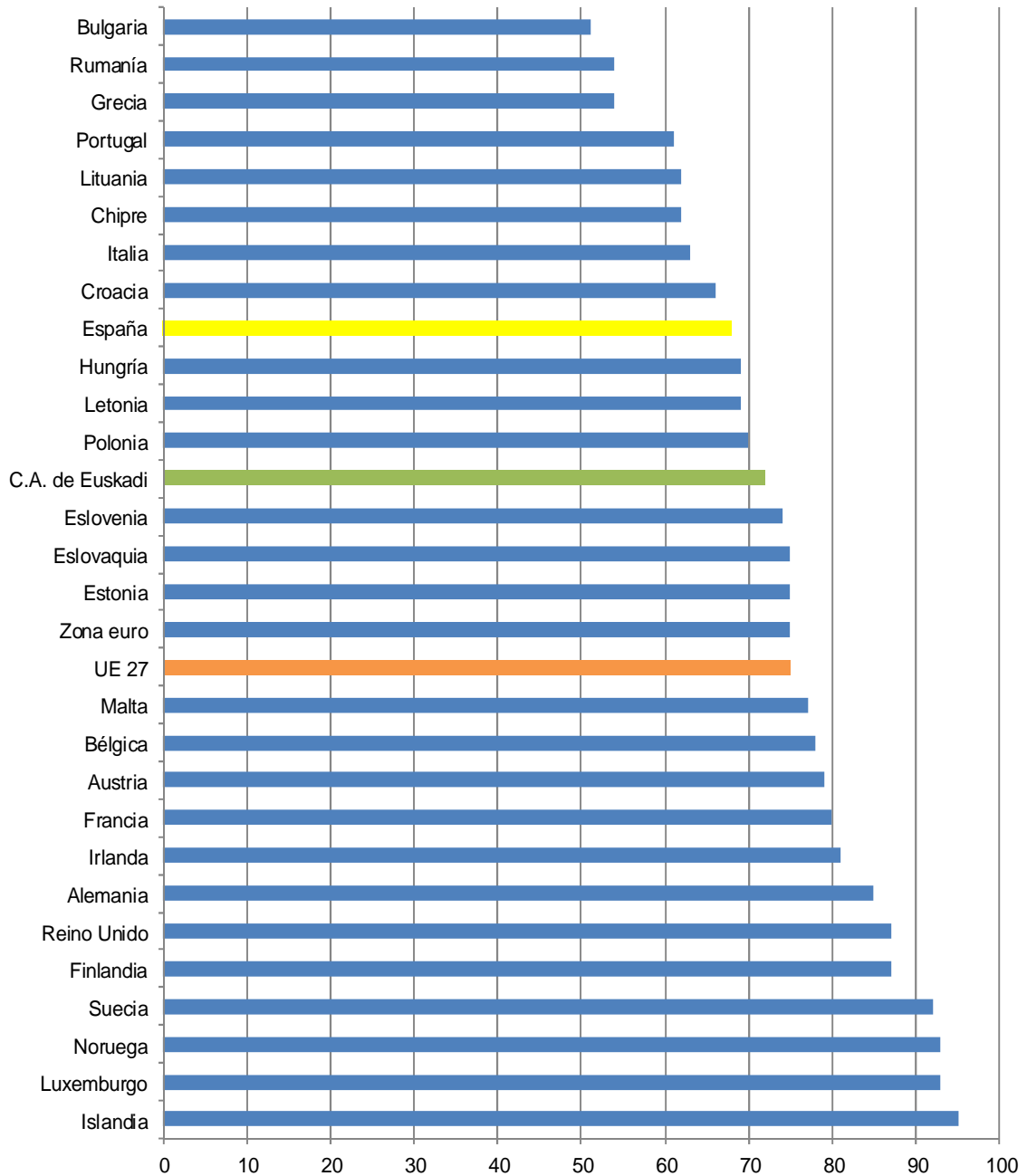
Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

En relación con la conexión a Internet (Gráfico 6), mientras el 69,8% de las familias con una población entre los 16 y los 74 años del conjunto del Estado cuenta con este equipamiento, en la C. A. de Euskadi el 72,3% de los hogares de esas características tiene Internet.

En relación con la Unión Europea de los 27 países, y teniendo en cuenta las conexiones a Internet con que cuentan los hogares con una población comprendida entre los 16 y 74 años, puede decirse que existen tres franjas muy diferenciadas en cuanto a conexiones a Internet, si se toma como referencia la media europea que gira entorno al 75% <sup>(1)</sup> de hogares con conexión. Podemos comprobar que la C. A. de Euskadi se sitúa en la franja intermedia en cuanto a conexiones, con un porcentaje del 72,3%.

Nota\*\*\*\*\*<sup>(1)</sup> No existe el dato de 2013. Los últimos datos publicados por eurostat son del año 2012

Gráfico 7. Familias (con población entre 16 y 74 años) por conexión a internet según países europeos en 2012. (%)



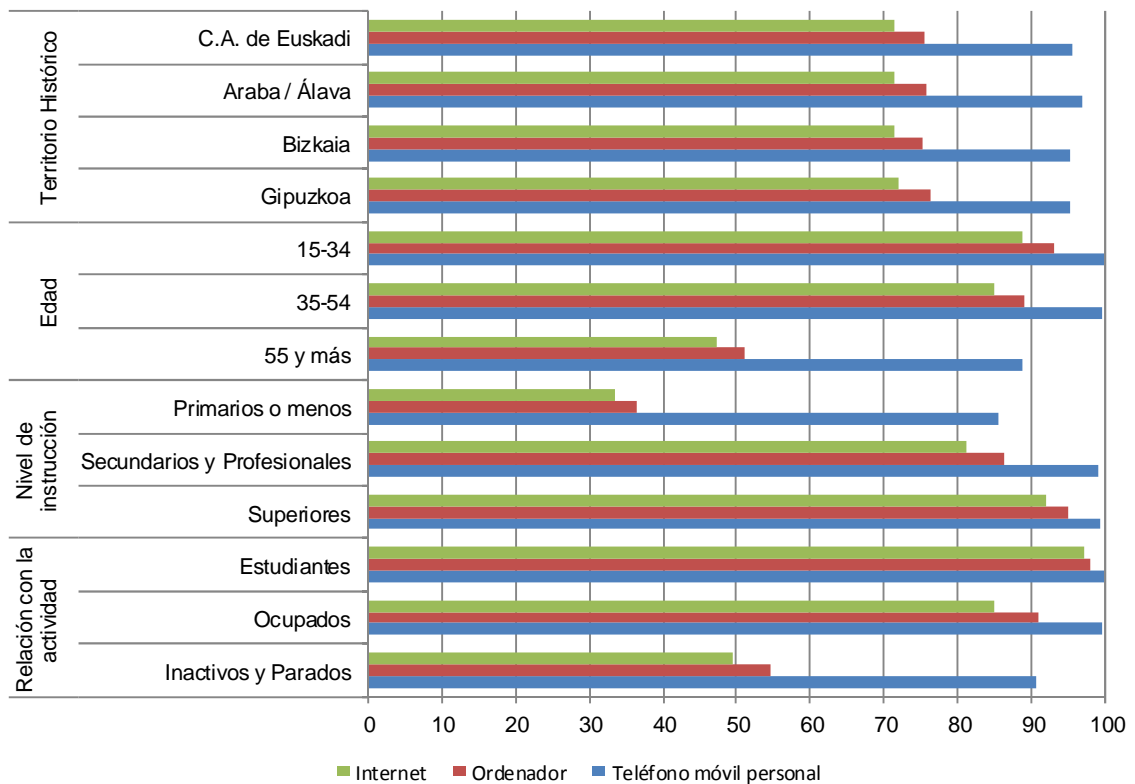
Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

## 1.2 Equipamientos TIC de la población vasca

Los equipamientos tecnológicos entre la población vasca están experimentando un continuo incremento, aunque no todos los equipamientos lo hacen de igual modo y con la misma intensidad. A pesar de que determinadas tecnologías están directamente relacionadas con los hogares, vamos a poder comprobar cómo, en alguno de los casos, se puede apreciar una desigual distribución de las TIC entre la población. Esta distribución va a depender de variables como la edad, la relación con la actividad y el nivel de instrucción.

El teléfono móvil es el equipamiento que cuenta con mayor presencia entre la población de 15 años y más, con el 95,6%, seguido del ordenador, con el 75,6%, y de las conexiones a Internet, con el 71,5%. En cuanto a la distribución territorial de teléfonos móviles, ordenadores e Internet no existen diferencias apreciables entre los tres territorios históricos (Gráfico 8).

Gráfico 8. Población de 15 y más años según las principales tecnologías. C.A. de Euskadi. 2013. (%)



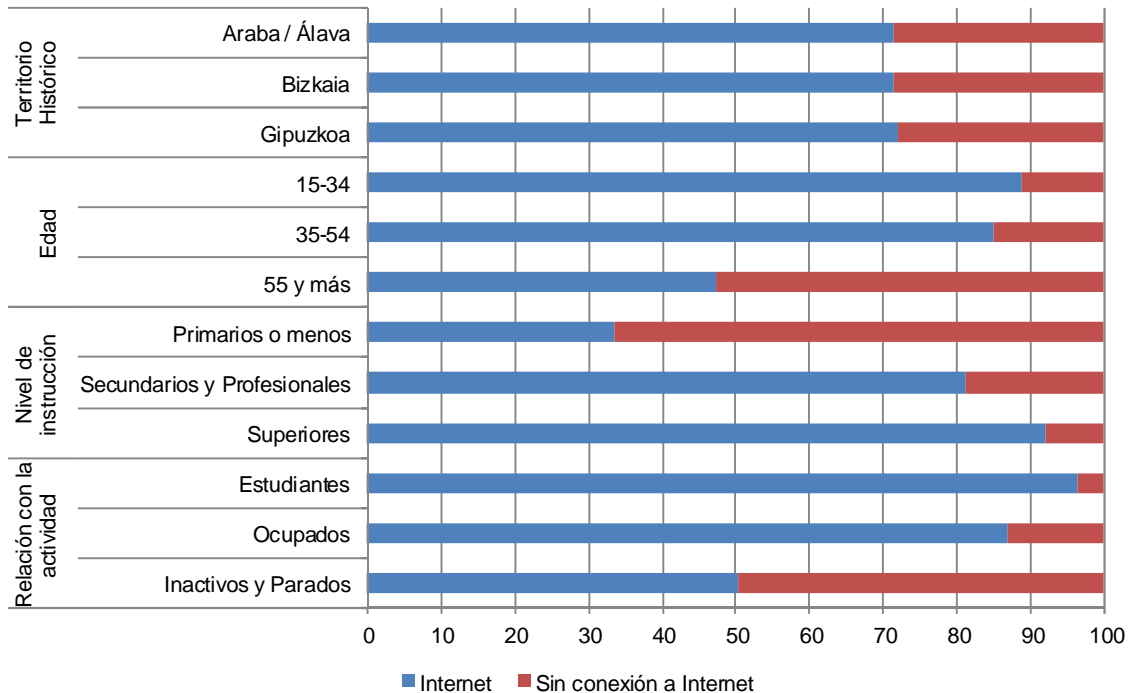
Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

El 75,6% de la población cuenta con algún tipo de ordenador, el 43,7% con ordenadores de sobremesa y el 56,7% con ordenadores portátiles. En un número reducido de casos, una misma persona posee tanto ordenador de mesa como portátil. Más allá del número de personas con conexión a Internet en el hogar, es importante considerar los motivos por los que el 28,5% de la población no cuenta con este tipo de conexión. Las razones que justifican este hecho son variadas y por ello las respuestas son múltiples, de ellas, el 16,2% no dispone de acceso en su vivienda a Internet porque accede desde otros lugares, como el centro de estudios o el lugar de trabajo; el 70,8% no tiene porque no quiere, no lo necesita o desconoce la utilización de Internet; el 32,1% no sabe cómo utilizarlo; el 15,0% no cuenta con un ordenador o bien

con el equipo necesario para poderse conectar y, finalmente, el 15,2% no tiene conexión a Internet porque considera que es demasiado caro.

Si tuviéramos que elaborar un perfil de las personas que no tienen conexión a Internet según sus características sociodemográficas, diríamos que corresponde con personas que viven aisladas, de 55 y más años, con un menor nivel de instrucción y que se encuentran en paro o inactivas. En este sentido, podemos hablar de la existencia de ciertos colectivos desfavorecidos en relación con las tecnologías de la información y la comunicación. El perfil de las personas que tienen conexión a Internet sería: estudiante, joven menor de 35 años y con estudios medios y superiores, como podemos comprobar en el Gráfico 9.

Gráfico 9. Población de 15 y más años con conexión a Internet en el hogar. C.A. de Euskadi. 2013. (%)



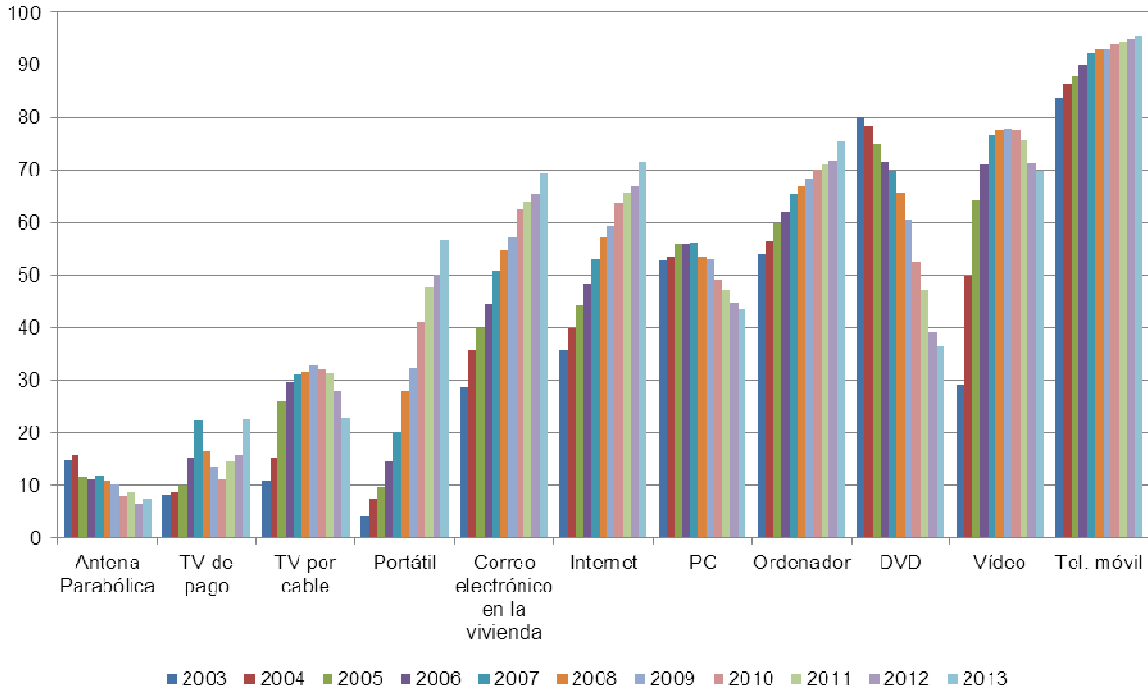
Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

En el período 2003-2013 se han producido fuertes variaciones en cuanto a la implantación de tecnologías entre la población, como aparece representado en el Gráfico 10.

La evolución que han experimentado en este período los equipamientos asociados al ordenador tiene especial relevancia. En el año 2003 el 54,2% de la población de 15 y más años tenía ordenador y en 2013 este porcentaje se eleva al 75,6%. Al hacer referencia al ordenador se debe diferenciar entre los ordenadores de sobremesa y el ordenador portátil, elemento que en estos últimos años ha ido adquiriendo mayor presencia, hasta el punto de que buena parte del crecimiento en el número de ordenadores se debe al incremento de ordenadores portátiles, que han pasado del 3,9% en 2003 al 56,7% en 2013.

En el período comprendido entre 2003 y 2013, las conexiones a Internet se han incrementado en 35,7 puntos habiendo pasado del 35,8% al 71,5%. Una evolución semejante es la experimentada por el correo electrónico, que se ha incrementado en 40,7 puntos en estos 10 años, y ha pasado del 50,0% en 2007 al 69,4% en 2013.

Gráfico 10. Evolución de la implantación de las principales TICs entre la población de 15 y más años C.A. de Euskadi. 2003-2013 (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

### 1.3 Equipamiento TIC en las empresas vascas

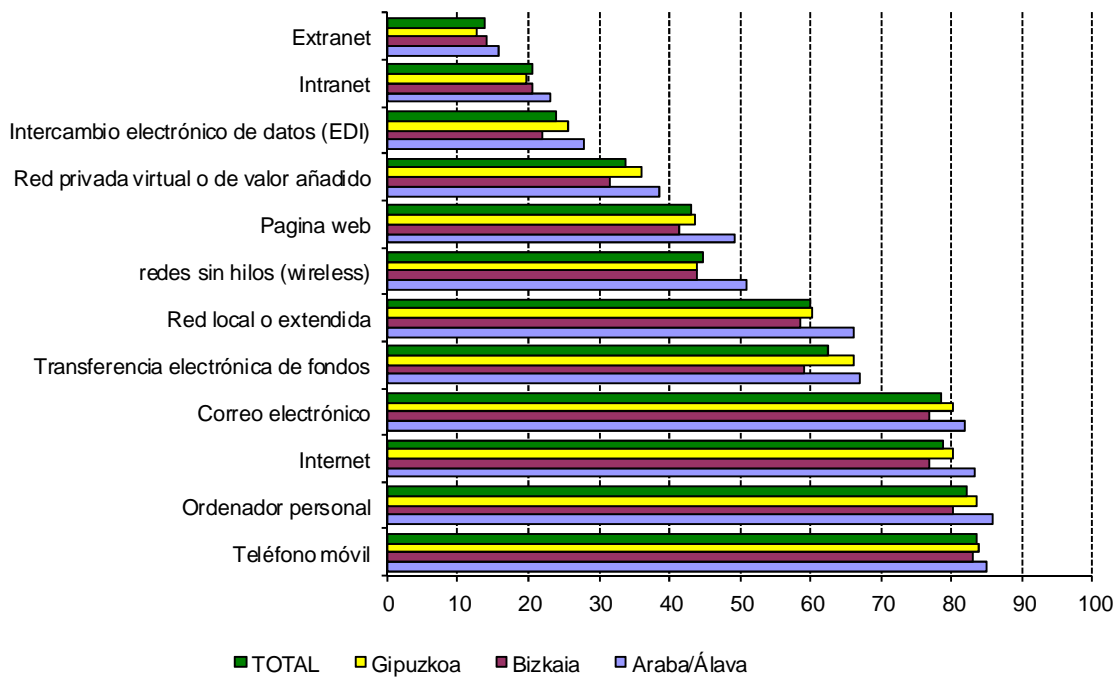
Aunque en los últimos años se han ido reduciendo las diferencias, sobre todo en los equipamientos más básicos, el nivel de equipamiento de las empresas de la C. A. de Euskadi sigue dependiendo principalmente del tamaño de la empresa, del número de personas empleadas con las que cuenta. Las empresas de 10 o más personas empleadas presentan, como norma general, un porcentaje de equipamiento en TIC superior al de las empresas más pequeñas. Al presentar los datos sobre el equipamiento en TIC de las empresas vascas utilizaremos el tamaño de la empresa como una de las variables fundamentales, además del territorio histórico donde está localizada la empresa y el sector económico en que desarrolla su actividad.

En los equipamientos que aparecen en el Gráfico 11 para el total de empresas, el teléfono móvil (83,6%) y el ordenador (82,1%), seguidos de Internet (78,8%) y el correo electrónico (78,6%), son los equipamientos tecnológicos de los que disponía un mayor número de empresas vascas en 2013. También disponen en un alto porcentaje de empresas de transferencia electrónica de fondos (62,5%), de red local o extendida (60,0%), de redes sin hilos (wireless) (44,8%), de página Web (43,2%) y de redes privadas virtuales (VPN) o redes de valor añadido (VAN) (33,9%).

Por último, los equipamientos que menos se encuentran en las empresas vascas son el intercambio electrónico de datos (EDI) (24,0%), la intranet (20,6%) y la extranet (13,8%).

En cuanto a su grado de implantación territorial, podemos observar como son los establecimientos de Álava principalmente, seguidos de Gipuzkoa, los que tienen un mayor nivel de equipamientos. Los de Bizkaia, sin embargo, se quedan algo más rezagados en el uso de estas tecnologías.

Gráfico 11: Tipo de equipamiento según Territorio Histórico en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)

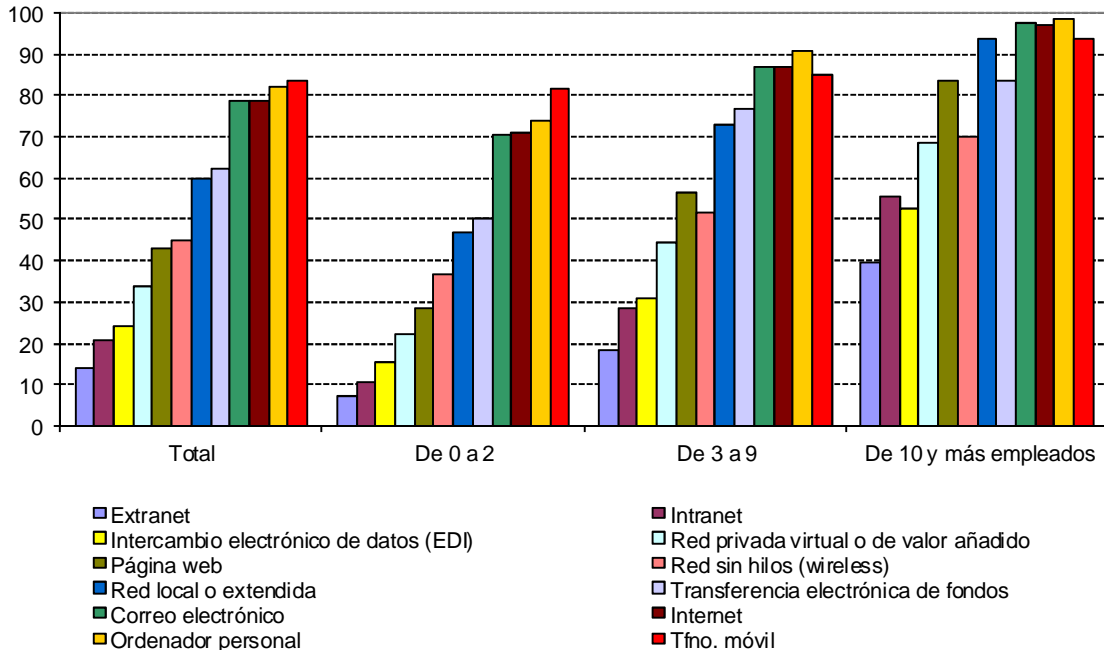


Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

Si tenemos en cuenta el tamaño de las empresas, podemos observar diferencias claras en cuanto al tipo de equipamiento del que disponen. Las empresas pequeñas, en especial, aquellas formadas por una o dos personas, entre las que se encuentran los denominados autónomos, poseen un nivel de equipamiento tecnológico inferior al que poseen las empresas de mayor tamaño.

El tipo de tecnología que prima en las empresas pequeñas, como se puede apreciar en el Gráfico 12, es el teléfono móvil, mientras que en las de mayor tamaño es el ordenador. El 81,4% de las empresas vascas compuestas por una o dos personas dispone de teléfono móvil y un 74,0% de ordenador. En cambio, en prácticamente la totalidad de las empresas vascas con 10 o más personas empleadas se dispone de ordenador para el desarrollo de su actividad (98,6%), mientras que el porcentaje de las que cuentan con teléfono móvil es algo inferior (93,8%).

Gráfico 12: Tipo de equipamiento según estratos de empleo en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)



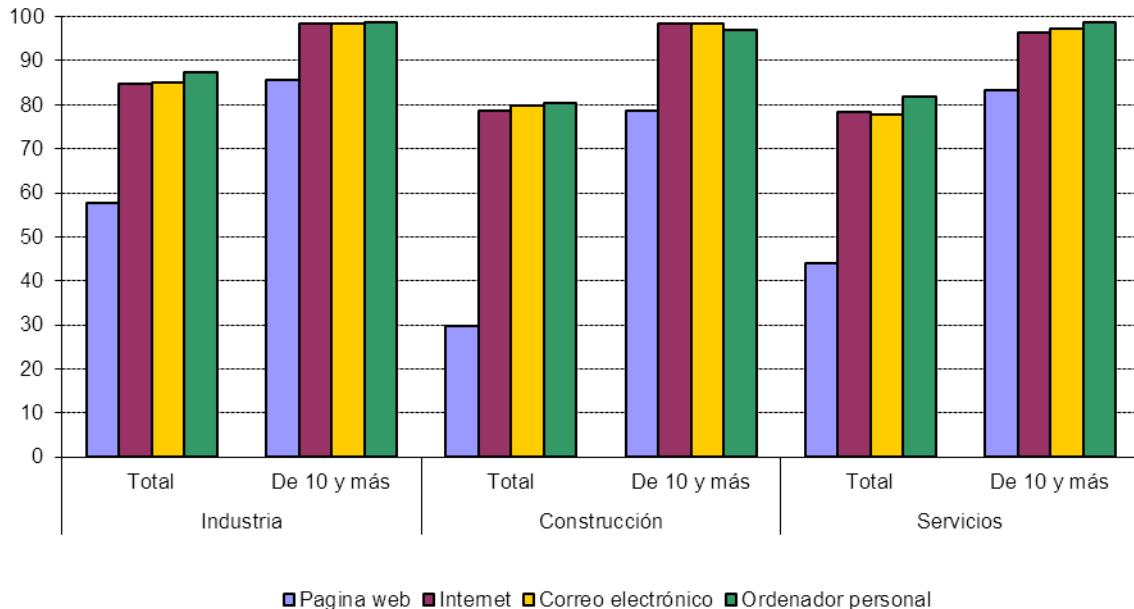
Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

En cuanto a las tecnologías vinculadas a Internet (acceso, correo electrónico y página Web), que son, hoy en día, las que se relacionan más directamente con la denominada Sociedad de la Información, el 78,8% de las empresas vascas está conectado a Internet, el 78,6% usa correo electrónico y el 43,2% tiene página Web. Si nos fijamos en la variable estrato de empleo, los porcentajes de los equipamientos van creciendo conforme aumenta el tamaño de la empresa. En el año 2013, el 97,1% de las empresas de 10 o más empleados disponía de Internet, el 97,6% utilizaba correo electrónico y el 83,6% tenía página Web.

Por sectores de actividad, como se puede observar en el Gráfico 13, las empresas que pertenecen al sector industrial presentan un mayor porcentaje de implantación tecnológica, seguidas de las empresas del sector servicios y del sector de la construcción. Esta mayor dotación tecnológica en el sector industrial se produce en todos los equipamientos. Disponen de ordenador el 87,4% de las empresas vascas del sector industrial por el 81,9% del sector servicios y el 80,5% del sector de la construcción. Estas diferencias porcentuales entre las empresas, según el sector de actividad, aumentan si nos fijamos en otros equipamientos tecnológicos como correo electrónico, acceso a Internet y disponibilidad de página Web, donde el sector industrial alcanza porcentajes del 85,1%, 84,7% y 57,7% respectivamente.

Si tenemos en cuenta el estrato de empleo, las diferencias entre las empresas con 10 o más personas empleadas se reducen, ya que los tres sectores disponen de un porcentaje similar de ordenadores, de acceso a Internet y de correo electrónico. Únicamente en las páginas Web, uno de los equipamientos más relevantes para la presencia de las empresas en la Sociedad de la Información, y al igual que en el total de empresas, en las de 10 o más personas empleadas, el sector industrial (85,6%), es el que lidera la incorporación a su actividad de esta tecnología, seguido de las empresas del sector servicios (83,4%). Este porcentaje desciende al 78,6% en el sector de la construcción.

Gráfico 13: Tipo de equipamiento según tamaño y sector de actividad en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)



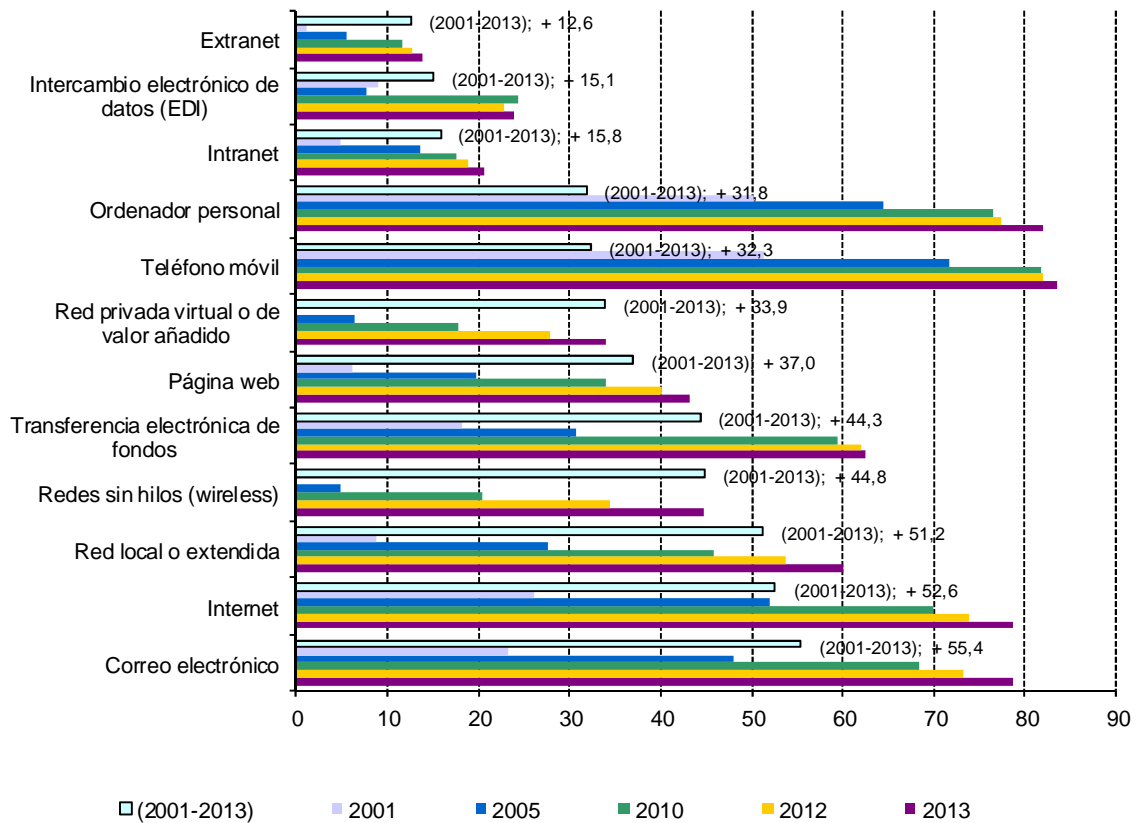
Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

Si se analiza la evolución que han tenido los equipamientos en tecnologías de la información y de la comunicación en el periodo objeto de estudio 2001-2013, representado en el Gráfico 14, en las empresas de la C. A. de Euskadi se puede apreciar claramente un ritmo de desarrollo positivo a lo largo de los últimos doce años, con un crecimiento de todos los equipamientos tecnológicos. Los que mayor crecimiento han experimentado en estos años han sido el correo electrónico e Internet con un aumento de 55,4 y 52,6 puntos porcentuales respectivamente desde 2001.

Dependiendo de los equipamientos, el ritmo positivo de implantación tecnológica en las empresas vascas presenta un crecimiento desigual. Así, además de los casos ya mencionados del correo electrónico e Internet, otros equipamientos han tenido durante el mismo período un crecimiento alto, como las redes locales o extendidas (51,2 puntos), las redes sin hilos (wireless) (44,8 puntos), la transferencia electrónica de fondos (44,3 puntos), las páginas Web (37,0 puntos), las redes VPN o VAN (33,9 puntos), el teléfono móvil (32,3 puntos) y el ordenador personal (31,8 puntos). El resto de equipamientos, aún con crecimientos positivos, apenas alcanzan los 15 puntos de incremento.



Gráfico 14: Evolución de los equipamientos en los establecimientos de la C. de Euskadi en 2001-2013. (%)

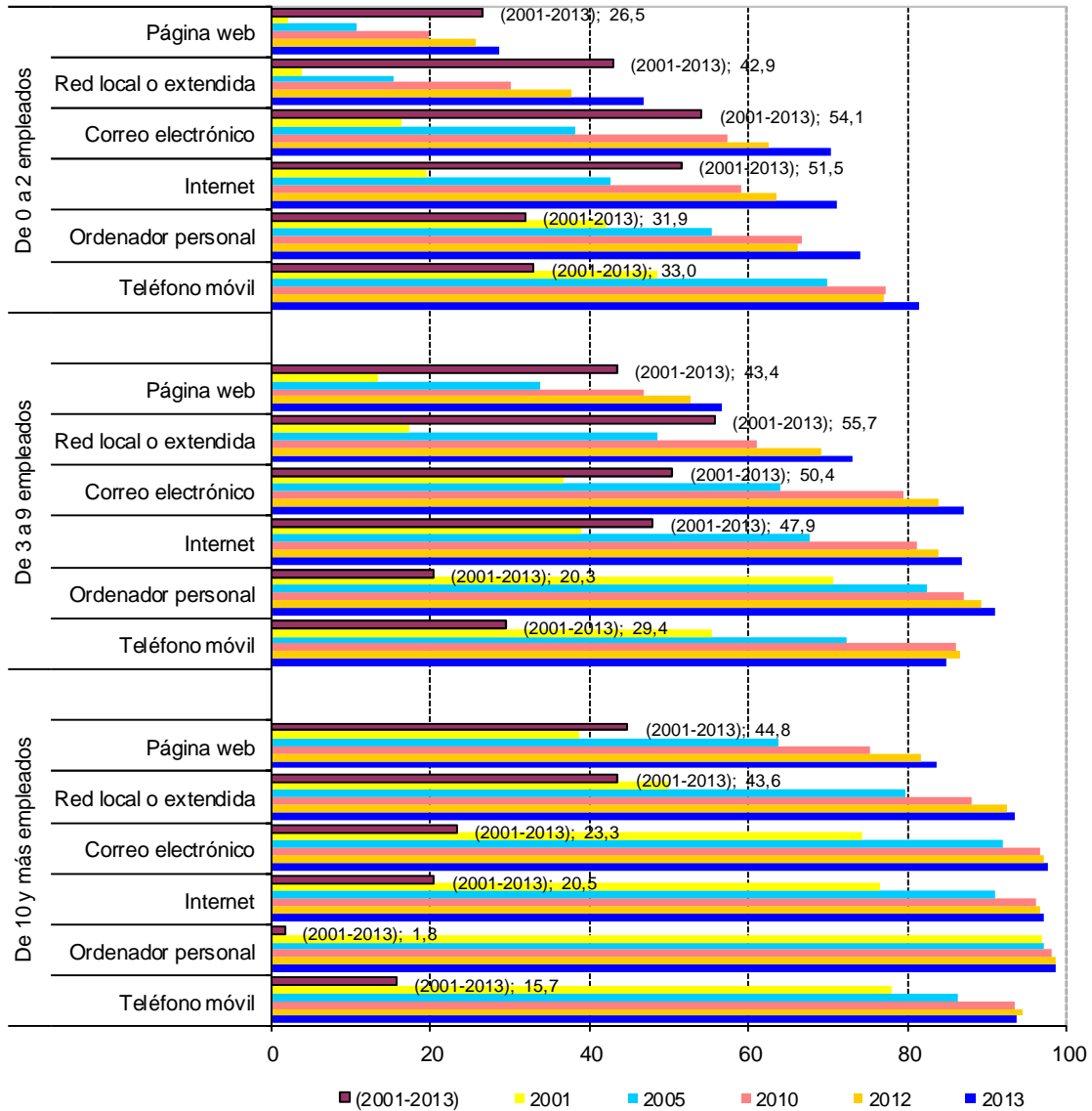


Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

Teniendo en cuenta el tamaño de las empresas (Gráfico 15), en ese mismo periodo 2001-2013, se aprecia que, aún manteniendo diferencias importantes, año tras año se van reduciendo las distancias en el nivel de equipamiento tecnológico entre empresas grandes y pequeñas. Esta reducción se explica por una doble tendencia: por un lado, las empresas grandes están llegando al máximo nivel de equipamiento en las principales tecnologías y, por otro, las empresas compuestas por dos o menos empleados cada vez disponen de mayor nivel de equipamiento tecnológico.

En cuanto a estos equipamientos tecnológicos, su crecimiento no es homogéneo en todos los tamaños de empresas. En las empresas con dos o menos personas empleadas los equipamientos que mayor aumento han experimentado en estos últimos años han sido el correo electrónico (+54,1 puntos porcentuales) e Internet (+51,5). En las empresas entre tres y nueve personas empleadas ha sido, además del correo electrónico (+50,4) e Internet (+47,9), la red local o extendida (+55,7). Por último, en las empresas de 10 o más personas empleadas aumentan, sobre todo, la disponibilidad de páginas Web (+44,8) y las redes locales o extendidas (+43,6).

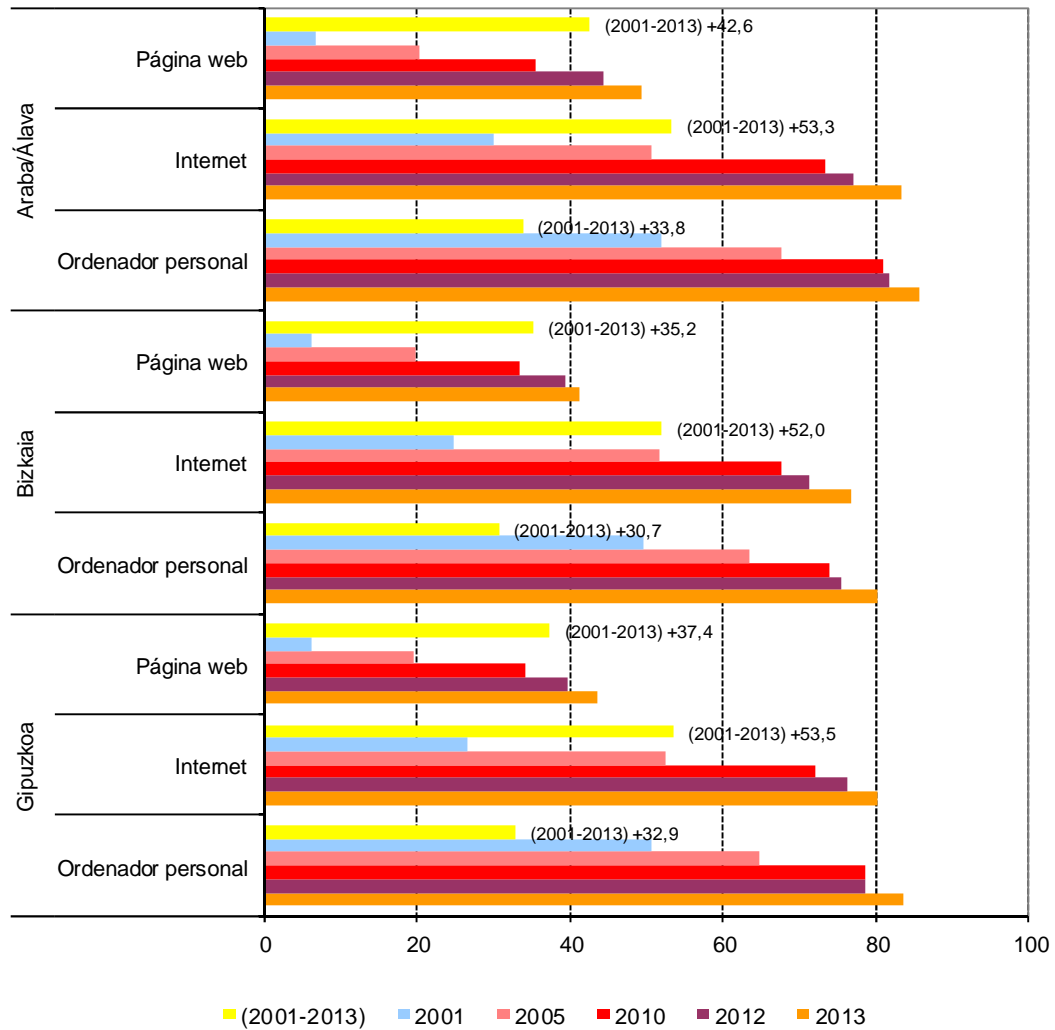
Gráfico 15: Evolución de los equipamientos TIC según estrato de empleo en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2001-2013. (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

Por territorio histórico (Gráfico 16), las empresas de Álava sobresalen en la disponibilidad de los principales equipamientos: ordenador personal (85,8%), Internet (83,4%) y páginas Web (49,3%), seguidas de las de Gipuzkoa y quedando las de Bizkaia algo más rezagadas en 2013. Además, las de Álava son también las que mayor evolución han alcanzado en el período 2001-2013 tanto en disponibilidad de ordenador (+33,8 puntos porcentuales) como en páginas Web (+42,6), mientras que en Gipuzkoa se encuentran las que presentan mayor evolución en el acceso a Internet (+53,5).

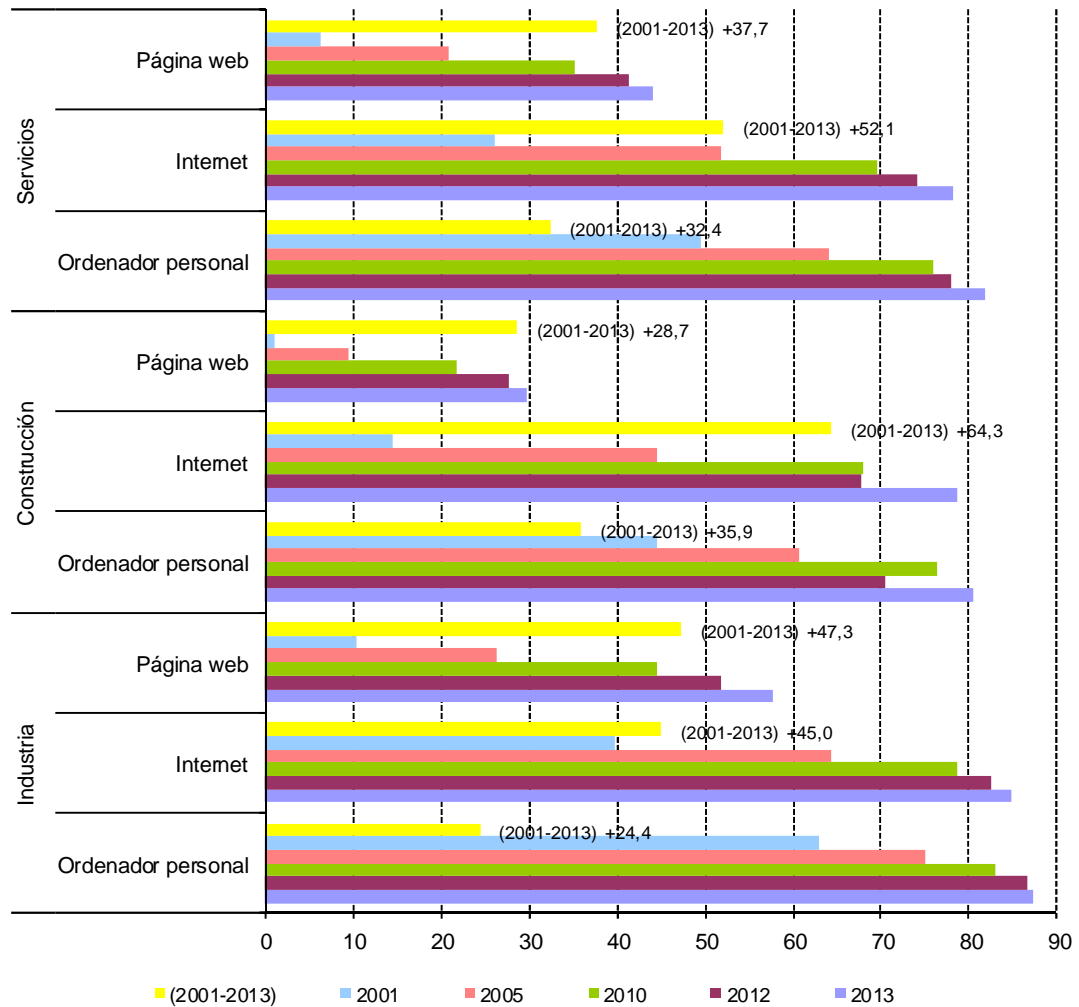
Gráfico 16: Evolución de los equipamientos TIC por Territorio Histórico en los establecimientos de la C. A. de Euskadi 2001-2013. (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

Por último, en los sectores de actividad, aunque son las empresas industriales las que tienen un mayor porcentaje de equipamientos en 2013, los mayores incrementos en el período 2001-2013 se dan en el sector de la construcción, en Internet (+64,3) y en Ordenadores (+35,9) y en el sector industrial, en las empresas con página Web (+47,3), según se puede observar en el Gráfico 17.

Gráfico 17: Evolución de los equipamientos TIC según sectores económicos en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2001-2013. (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la información. Empresas (ESI-E)

Hasta ahora, se han analizado los datos obtenidos en la Encuesta sobre la Sociedad de la Información en empresas a nivel de Comunidad Autónoma, Territorio Histórico, sector de actividad y tamaño de empleo, pero, además, hay que conocer lo que esos datos suponen a nivel internacional. Faltaría tener una visión de lo que esas cifras representan en un contexto internacional.

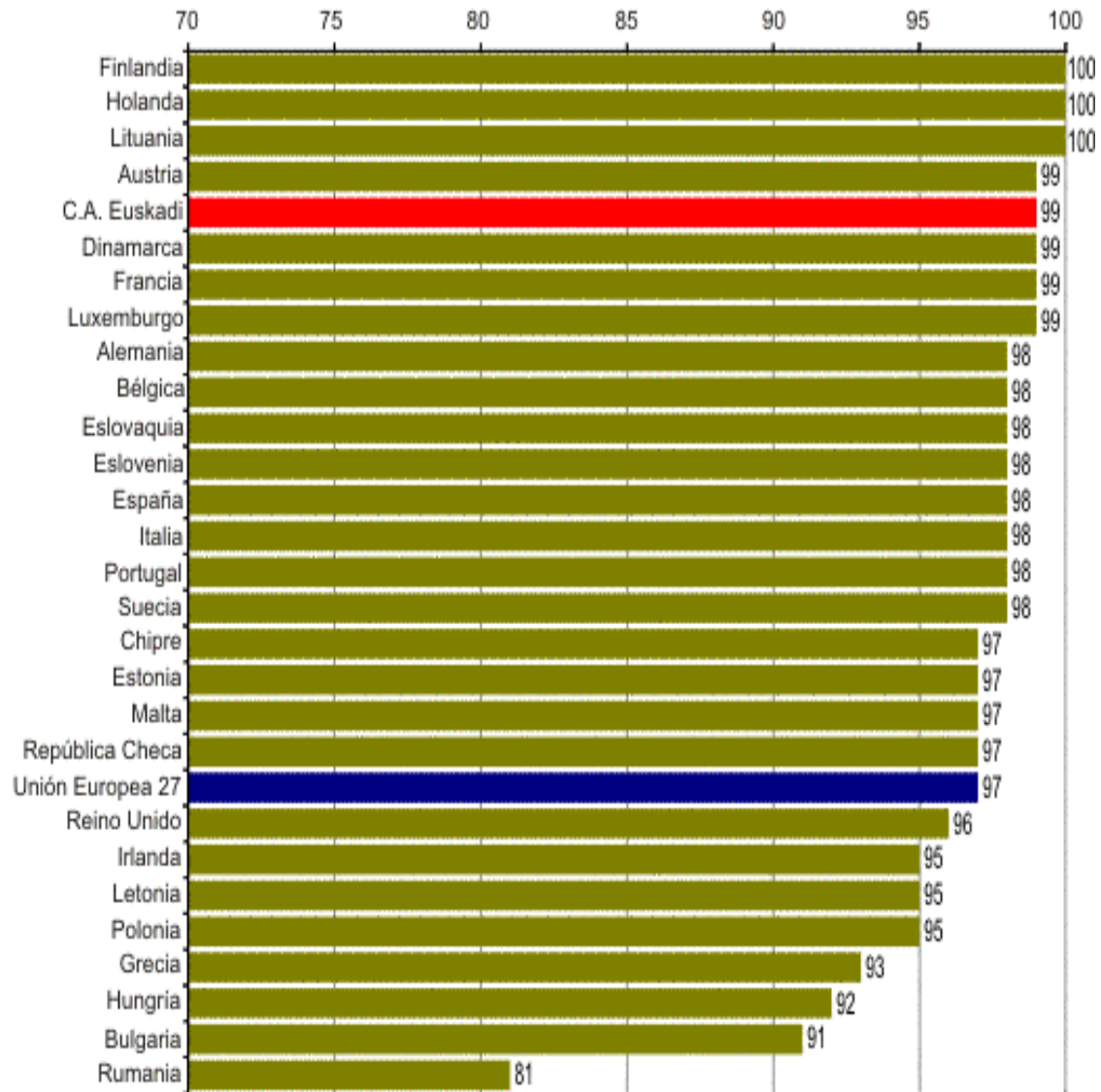
A la hora de hacer este informe, los datos disponibles para los países de la UE se refieren al primer trimestre del año 2012. Aunque en el caso de la C.A. de Euskadi y de España se dispone de datos posteriores, comienzos de 2013, en aras de una mejor comparabilidad se utilizan los datos correspondientes al mismo periodo del año 2012.

También hay que hacer constar que, para poder comparar los datos de la C.A. de Euskadi con el resto de países, esto es, para que la información sea homogénea, hay que utilizar las mismas sectorizaciones que han empleado los organismos productores de información de esos países. Esto hace que los datos que se han utilizado en el resto de este análisis, y que incluyen todos los sectores de actividad económica (exceptuando el sector primario), ahora varíen ligeramente.

Además, hay que decir que las comparaciones están hechas para empresas de 10 o más empleados.

Teniendo en cuenta estos tres condicionantes, al contemplar los siguientes gráficos se puede apreciar qué posición ocupa la C.A. de Euskadi en la utilización, por parte de las empresas, de los principales equipamientos TIC. En general, se observa cómo, a nivel de equipamientos de las empresas, se está en una posición por encima de la media europea.

Gráfico 18: Establecimientos de 10 o más empleados que usan ordenadores por países en 2012. (%)



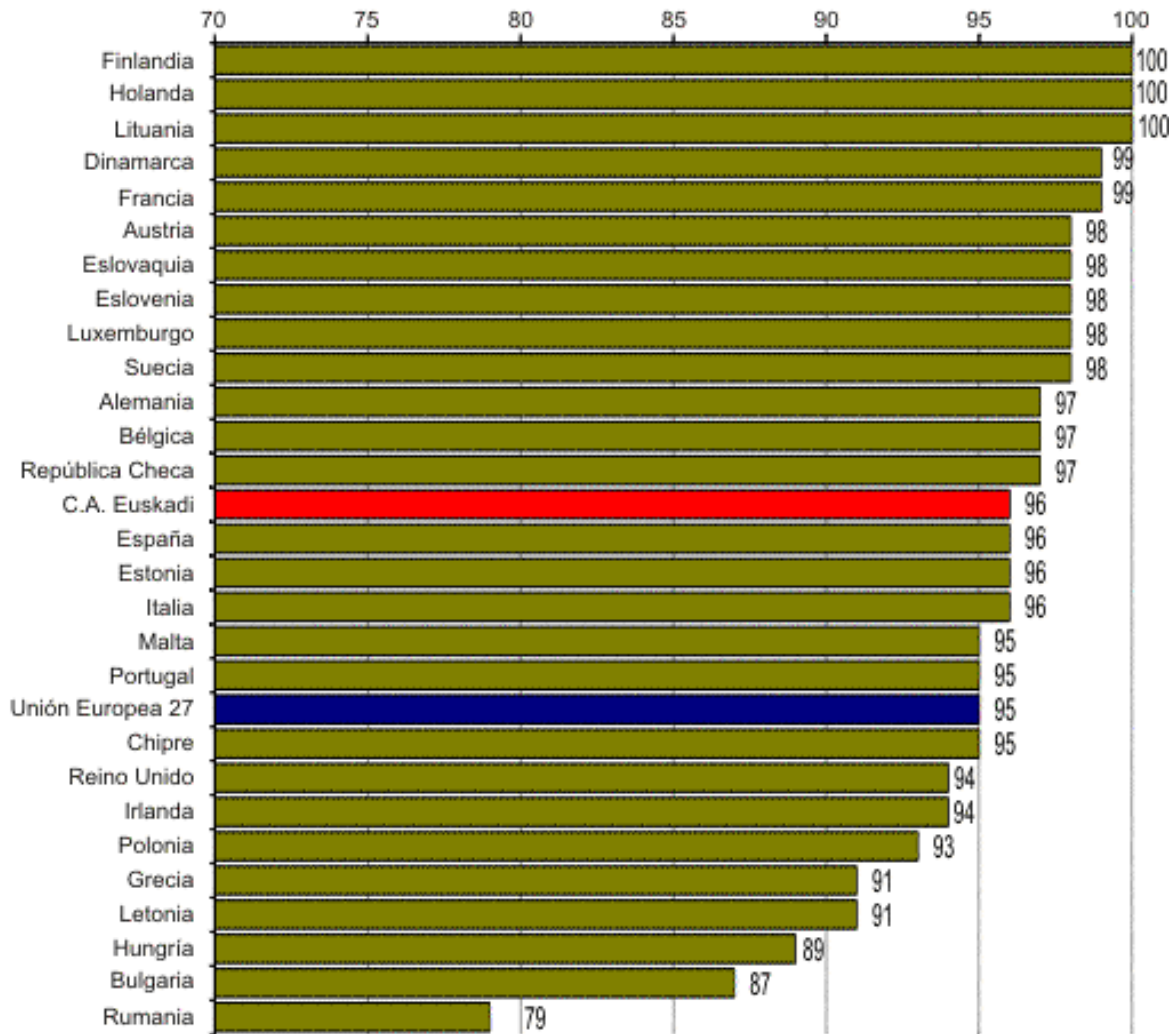
Sectores incluidos según CNAE 2009: C, D, E, F, G, H, I, J, L, M (69-74), N, (95)

Fuente: Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas 2012. EUSTAT

Statistics on the information society in Europe (2012), EUROSTAT

En el caso de los ordenadores, su empleo por parte de las empresas ha alcanzado tal nivel de utilización que ya forma parte del equipamiento básico de los establecimientos de este tamaño y, por tanto, superar esas cifras a partir de ahora, será muy complicado en los países que están próximos a su techo de utilización

Gráfico 19: Establecimientos de 10 o más empleados con acceso a Internet por países en 2012. (%)



Sectores incluidos según CNAE 2009: C, D, E, F, G, H, I, J, L, M (69-74), N, (95)

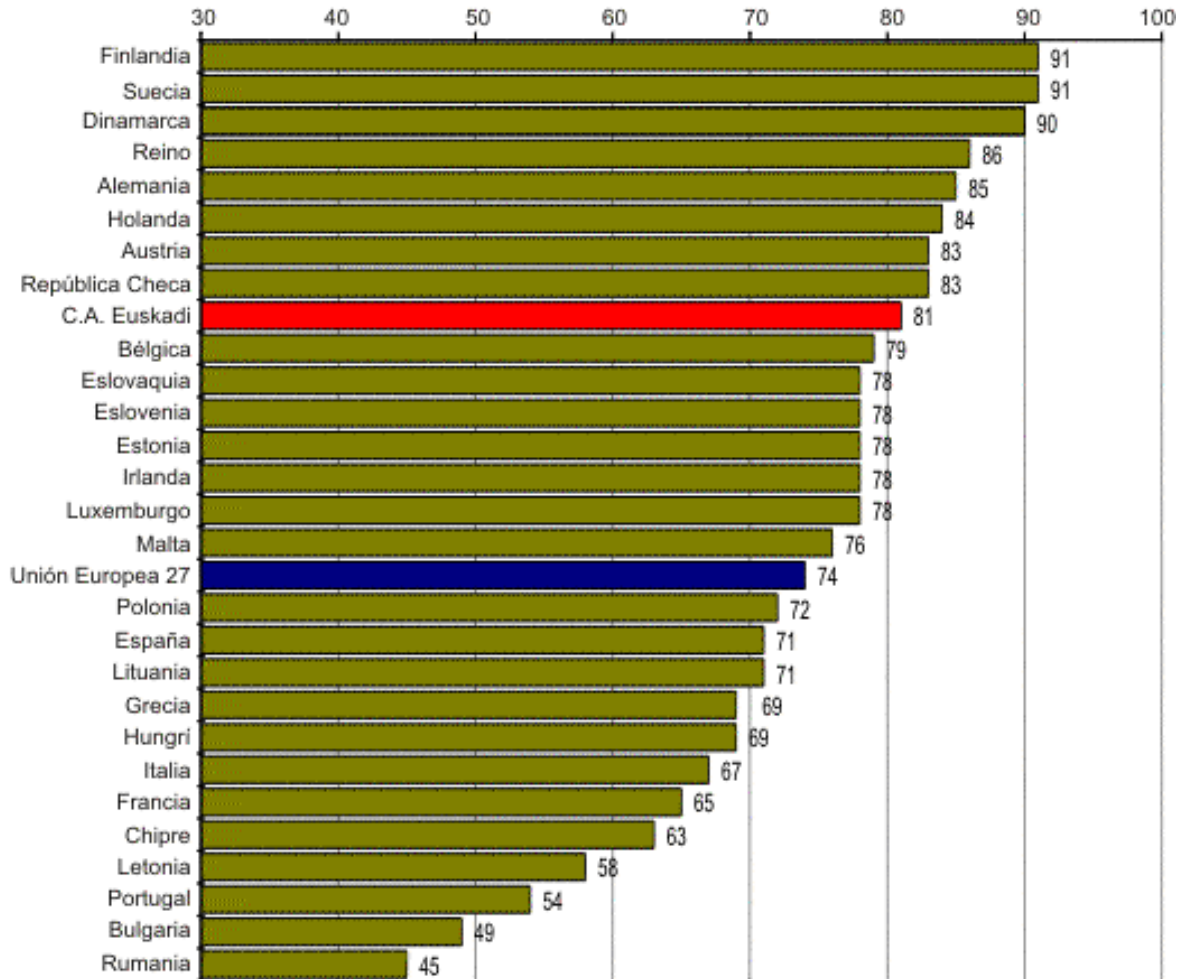
Fuente: Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas 2012. EUSTAT

Statistics on the information society in Europe (2012), EUROSTAT

En cuanto a los porcentajes que se obtienen en el acceso a Internet, la C.A. de Euskadi alcanza unas cotas de conexión muy importantes, habiéndose generalizado su uso entre las empresas de este tamaño y situándose en un nivel medio-alto en esta clasificación.

Así mismo, estas empresas de la C.A. de Euskadi, también tienen una presencia importante en la Red mediante páginas Web, situándose en los puestos altos de la tabla al compararla con el resto de países de la UE-27.

Gráfico 20: Establecimientos de 10 o más empleados con página Web por países en 2012. (%)



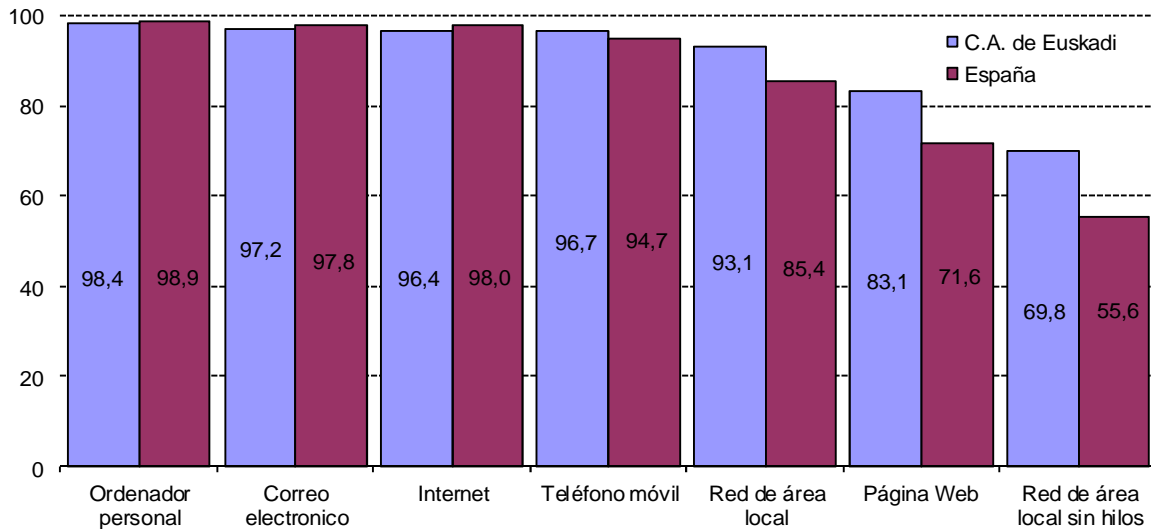
Sectores incluidos según CNAE 2009: C, D, E, F, G, H, I, J, L, M (69-74), N, (95)

Fuente: Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas 2012. EUSTAT

Statistics on the information society in Europe (2012), EUROSTAT

En cuanto a la comparación con España de los principales equipamientos TIC y del comercio electrónico, como se puede apreciar en el gráfico adjunto, se observa que los porcentajes obtenidos son similares para los equipamientos básicos. Sin embargo, en el apartado de página web y redes estos porcentajes difieren, siendo superiores en la C.A. de Euskadi.

Gráfico 21: Establecimientos de 10 o más empleados por equipamientos TIC 2012, Euskadi - España. (%)



Sectores incluidos según CNAE 2009: C, D, E, F, G, H, I, J, L, M (69-74), N, (95)

Fuente: Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas 2013. EUSTAT  
Encuesta ETICCE 2013 INE

## 1.4 Equipamientos TIC en el mundo rural

### 1.4.1 Equipamientos en los hogares

La información sobre los equipamientos en tecnologías de la información y la comunicación que hemos comentado hasta aquí se refiere al conjunto de las empresas, de los hogares y de la población de 15 y más años de la C. A. de Euskadi. En este apartado, por el contrario, nos centraremos en describir los equipamientos de las familias que viven en el ámbito rural y poder así determinar si existen diferencias en relación con el conjunto de la C. A. de Euskadi.

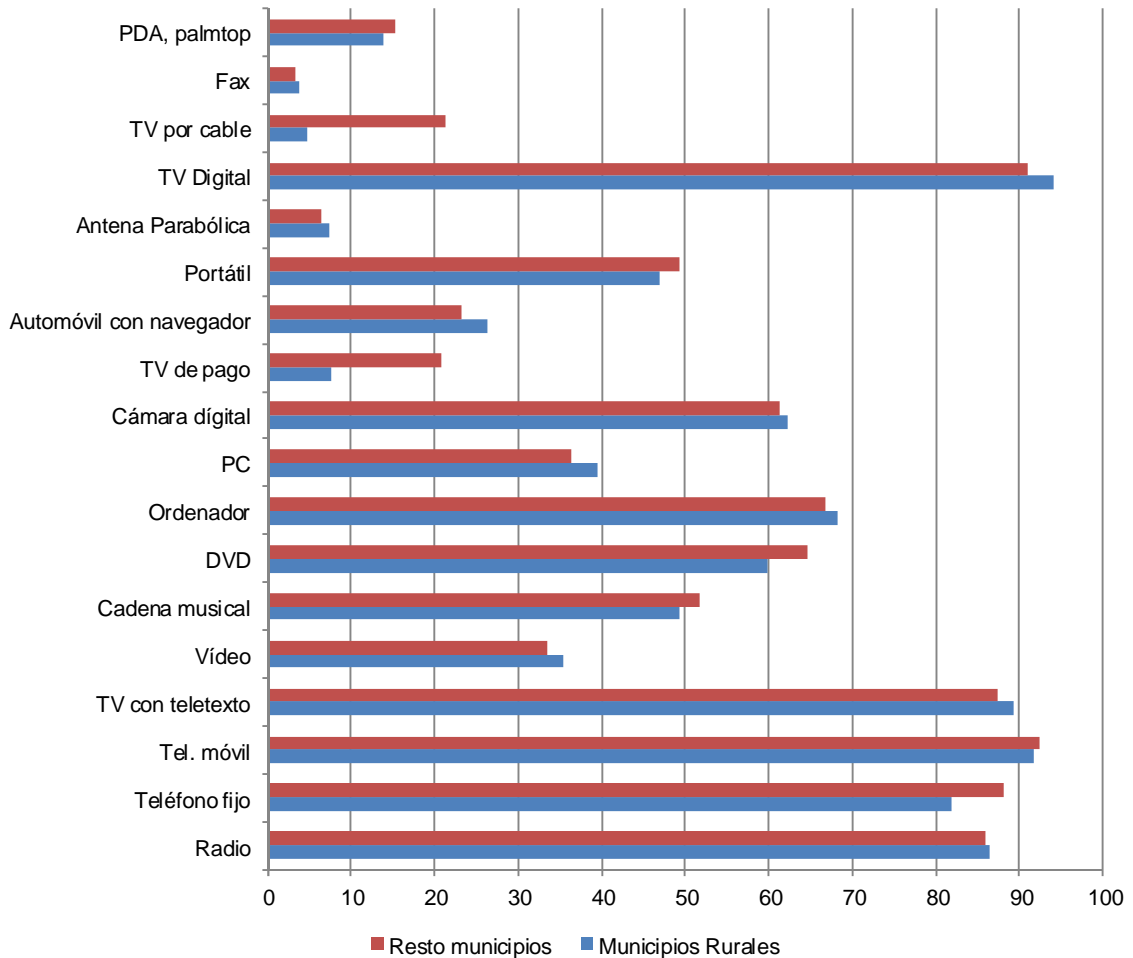
Para determinar el carácter rural de un municipio se han utilizado los siguientes criterios: población inferior a 2.500 habitantes, densidad de la población inferior a 85 habitantes por Km<sup>2</sup> y que el peso del PIB primario fuese al menos igual al de la media de la Comunidad Autónoma.

Así, los municipios que pueden ser considerados rurales agrupan aproximadamente a 43.000 familias y representan el 5,0% del total de la C. A. de Euskadi. Los datos con los que contamos no nos permiten hacer una descripción tan minuciosa como la que se desarrolla en el conjunto de esta panorámica, por ello nos centraremos únicamente en aquellos aspectos que tienen mayor relevancia.

En el Gráfico 22 se representan los diferentes equipamientos relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los hogares de la C. A. de Euskadi, tanto en los municipios de ámbito rural como urbano, observándose, en general, unos equipamientos algo superiores en estos últimos, excepto para la radio, la televisión digital, la televisión con teletexto, el automóvil con navegador, la cámara digital, el video y el fax donde el equipamiento es mayor en los municipios rurales



Gráfico 22: Equipamientos en los hogares de la C. A. de Euskadi del mundo rural. 2013 (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

El equipamiento de los hogares de los municipios rurales en ordenadores ha registrado un importante incremento. Así, el 68,3% de los hogares rurales dispone de ordenador frente al 66,9% del resto de los hogares y al 66,9% de la media de la C. A. de Euskadi. Más concretamente, en los hogares de municipios rurales el 39,4% tienen PC de sobremesa y el 47,0% dispone de ordenador portátil, mientras que en el resto de los hogares estas cifras serían 36,4% y 49,4% respectivamente, siendo la media de la C. A. de Euskadi muy similar a estas últimas cifras.

### 1.4.2 Equipamientos en el sector primario

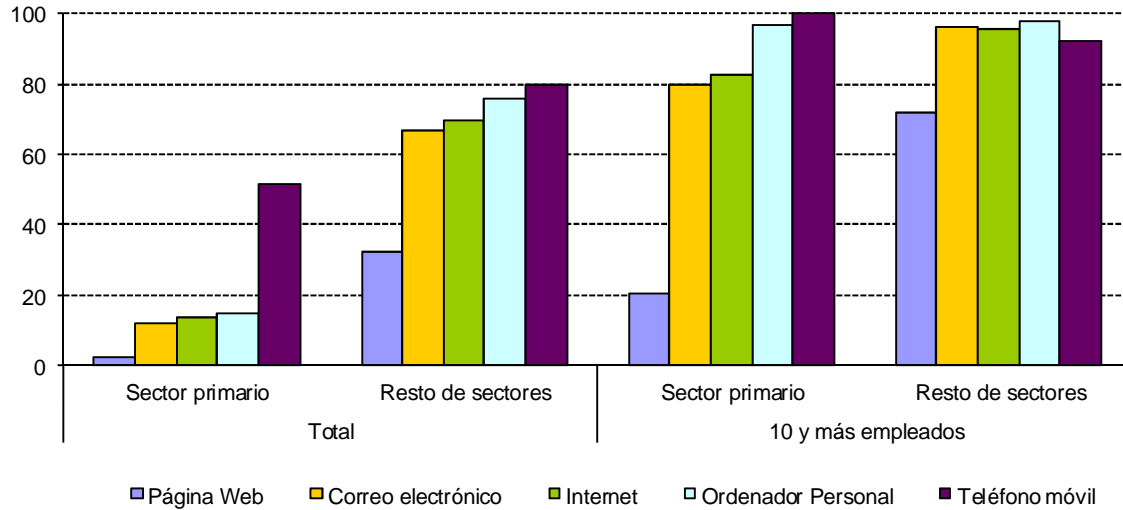
Los últimos datos disponibles referentes a la situación del equipamiento en TIC del sector primario de la C.A. de Euskadi corresponden al año 2009 y se dispone de información, desde el año 2003, cada dos años. Esto es debido a que la encuesta que se realiza para este sector, la Encuesta sobre la Sociedad de la Información Sector Primario, ha tenido una periodicidad bienal. A partir de 2009, los próximos datos disponibles serán los de 2013 y pasará a tener una periodicidad trienal.

Los datos muestran un escaso nivel de implantación de las TIC en las empresas del sector primario en comparación con el resto de empresas vascas. Esto puede deberse a dos razones: en primer lugar, a que la mayoría de las empresas del sector primario son pequeñas -el 99,2% de los establecimientos que componen el sector están formados por 9 o menos personas empleadas- y, en segundo lugar, a las características de las actividades que se realizan en este sector.

El menor nivel de equipamiento de las empresas del sector primario en comparación con el resto de sectores económicos se produce en todas las tecnologías, excepto en la disponibilidad de teléfono móvil (51,4%). En los demás equipamientos los porcentajes son mucho más bajos. Se da una escasa implantación tanto en el equipamiento de ordenadores (14,8%), como en el acceso a Internet (13,6%) o en la disponibilidad de correo electrónico (11,8%). Las empresas del sector primario que disponen de página Web, por su parte, son muy escasas, pues tan sólo el 2,4% de ellas está presente en la red. Estos niveles de equipamiento en TIC tan reducidos en las empresas del sector primario generan una distancia notable con la media de las empresas del resto de sectores económicos, distancia que es menor en las empresas de mayor tamaño. El tamaño de la empresa es una variable esencial de diferenciación en todos los sectores económicos, pero en el sector primario es aún más pronunciada.

Como muestra el Gráfico 23, la situación es muy diferente en las empresas del sector primario con 10 o más personas empleadas, cuyo nivel de equipamiento en TIC alcanza unas cifras bastante más elevadas que en las empresas pequeñas. Al mismo tiempo, se sitúan más cerca de los niveles que tienen las empresas grandes del resto de sectores económicos. El 100% de las grandes empresas del sector primario tiene teléfono móvil, el 96,6% dispone de ordenador, el 82,6% dispone de acceso a Internet y el 80,1% tiene correo electrónico. La página Web, sin embargo, mantiene un nivel escaso de implantación en las empresas del sector primario, incluso en las empresas de mayor tamaño, pues sólo el 20,7% de las de 10 o más personas empleadas dispone de ella.

Gráfico 23: Tipo de equipamientos TIC según tamaño de los establecimientos del sector primario de la C. A. de Euskadi en 2009. (%)

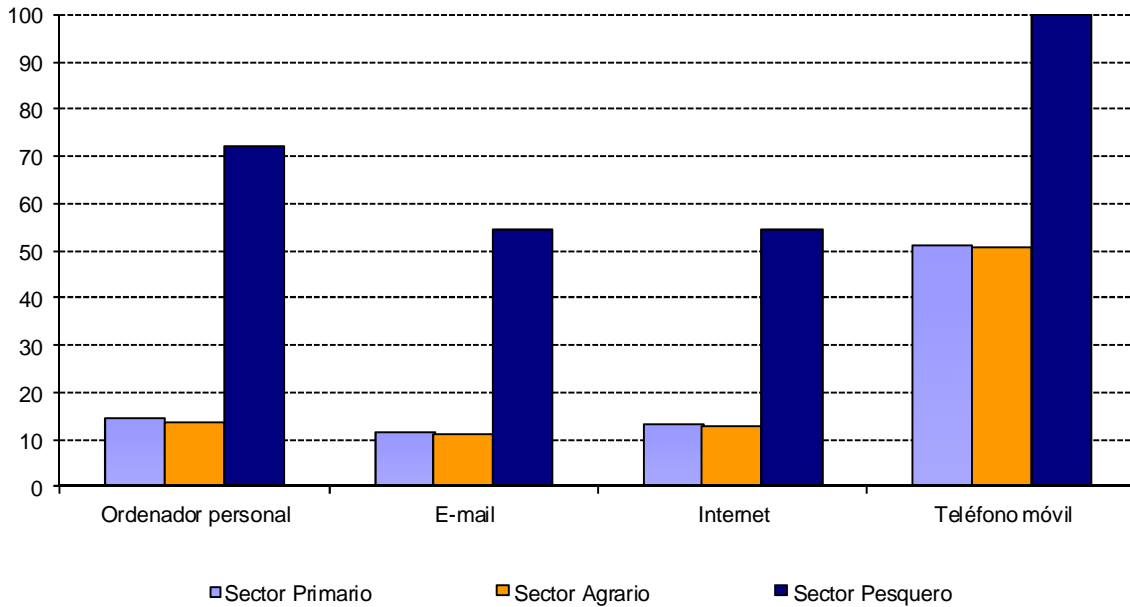


Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

Hay que señalar que dentro del sector primario el nivel de implantación de las TIC es muy diferente si se separan las empresas agrarias de las pesqueras, consiguiendo estas últimas unos porcentajes de equipamiento mucho más elevados. Sin embargo, este dato tiene escasa repercusión sobre el total del sector, pues las empresas agrarias suponen el 98,3% del total de los establecimientos del sector primario.

Como se puede observar en el Gráfico 24, mientras en el sector agrario la implantación de TIC presenta unos porcentajes muy reducidos, que van desde el 50,6% de empresas con teléfono móvil al 11,1% con correo electrónico, pasando por un 13,8% con ordenadores y un 12,9% con Internet, en las empresas del sector pesquero estos porcentajes se elevan hasta el 100% para el teléfono móvil, el 54,4% el correo electrónico, el 72,2% para los ordenadores y el 54,3% para Internet. Habría que tener en cuenta que estas diferencias tan pronunciadas entre las empresas agrarias y las pesqueras no son sólo debidas al tipo de actividad que realizan, sino que también vuelve a tener incidencia el tamaño. Mientras en el sector agrario prácticamente la totalidad de las empresas son de menos de 10 empleados, en el sector pesquero más de la mitad de las empresas tienen 10 o más personas empleadas.

Gráfico 24: Tipo de equipamientos TIC según sectores de actividad del sector primario de la C. A. de Euskadi en 2009. (%)

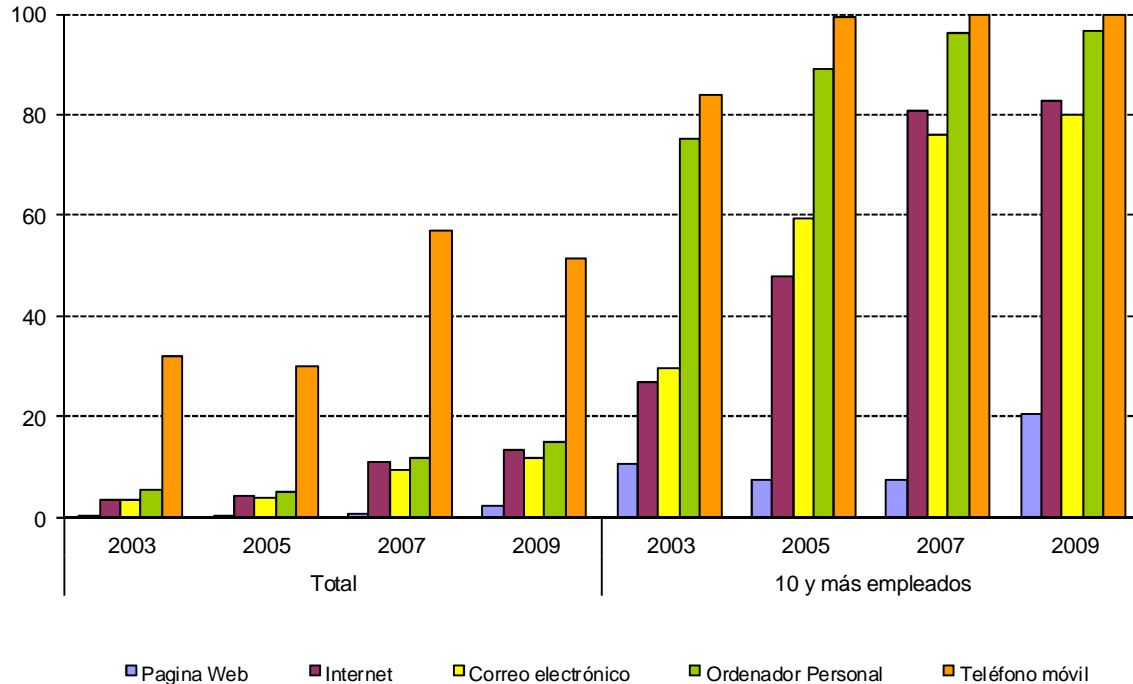


Fuente: Encuesta de la Sociedad de la información. Empresas (ESI-E)

De los datos obtenidos en las cuatro encuestas realizadas hasta el momento para las empresas del sector primario en la C.A. de Euskadi (2003, 2005, 2007 y 2009), se puede extraer como conclusión principal que la evolución del nivel de equipamiento en TIC del sector primario presenta una tendencia creciente, aunque moderándose su progresión en la última encuesta recogida.

También se aprecia como el bajo nivel de equipamiento es debido, sobre todo, al pequeño tamaño de las empresas ya que en las de 10 o más empleados los niveles de equipamientos son elevados.

Gráfico 25: Evolución de los equipamientos TIC según tamaño en los establecimientos del sector primario de la C.A. de Euskadi en 2003-2009. (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la información. Empresas (ESI-E)

## 2 USOS DEL ORDENADOR EN LA C. A. DE EUSKADI

En este capítulo se analizan los usos del ordenador en la población de la C. A. de Euskadi, su frecuencia según edad, relación con la actividad, género y territorio histórico, así como la evolución en los últimos años. Atendiendo a algunas de las características determinantes de las sociedades de la información, se han organizado los datos disponibles de acuerdo a los siguientes epígrafes:

1) En primer término, se procederá a estudiar los contextos de uso del ordenador, es decir, se observarán las características de los usuarios de ordenador en función de los espacios en los que utilicen esas tecnologías y del carácter convencional (espacios fijos conformados al margen de la presencia o no de tecnologías: vivienda, lugar de trabajo o de estudio) o no convencional (espacios sociales conformados en torno a la tecnología, usos móviles de la tecnología) de éstos.

2) En segundo término, se observarán las finalidades manifiestas del uso del ordenador, considerando de manera particular utilizaciones no orientadas por los fines que determinan la profesión y el estudio.

El capítulo se cierra con dos presentaciones más sintéticas: una que, de acuerdo a los dos anteriores epígrafes, propone tipologías de usuarios; otra que trabaja sobre los datos referidos al uso de ordenadores en las empresas de la C. A. de Euskadi.

## 2.1 Usos del ordenador en la C. A. de Euskadi

### 2.1.1 Los usuarios de ordenadores

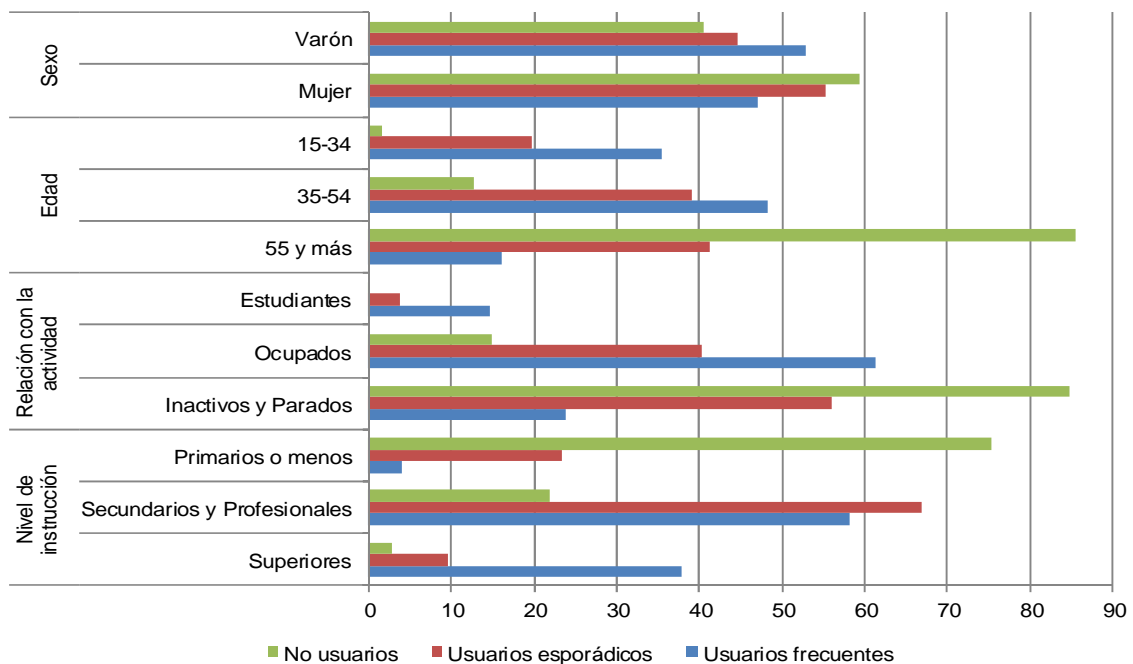
La relación de las personas con el ordenador permite diferenciar entre usuarios frecuentes (individuos que declaran usar el ordenador diariamente o al menos una vez por semana), usuarios esporádicos (individuos que declaran usar el ordenador al menos una vez al mes, no todos los meses y alguna vez aunque no en los últimos 3 meses) y no usuarios (quienes declaran no haber usado nunca un ordenador).

Las características más relevante de los usuarios frecuentes (Gráfico 26) son su nivel de estudios (el 96,2% tiene estudios secundarios o superiores), predominando los individuos de edades comprendidas entre los 35 y los 54 años, 48,4%, y los de 15 a 34 años, 35,5%.

Entre los usuarios frecuentes hay una escasa presencia de individuos con 55 o más años, apenas un 16,1%. Observando los datos referidos a la relación con la actividad, probablemente pueda encontrarse una de las razones de cifras tan bajas: mientras que los individuos ocupados y estudiantes suman un 76,1% de los usuarios frecuentes, los inactivos y parados suponen apenas un 23,9%. La edad y, en relación directa con ella, la presencia o no en el mercado laboral es una clave que determina de manera clara tanto el acceso a las tecnologías propias de la Sociedad de la Información como el interés y/o la preocupación por adquirir conocimiento sobre ellas.

Si nos fijamos en los usuarios esporádicos y los no usuarios, se observa que en ambos colectivos predominan las personas situadas en el grupo de edad comprendido entre los 55 y más años, con el (41,2%) y (85,5%) respectivamente.. Mientras entre los usuarios frecuentes prevalecen los estudiantes y los ocupados, sólo el 3,7% de los usuarios esporádicos y el 0,2% de los no usuarios es estudiante y un 84,8% de los no usuarios es inactivo o parado.

Gráfico 26: Población de 15 y más años según frecuencia del uso del ordenador. C.A. de Euskadi. 2013 (%)



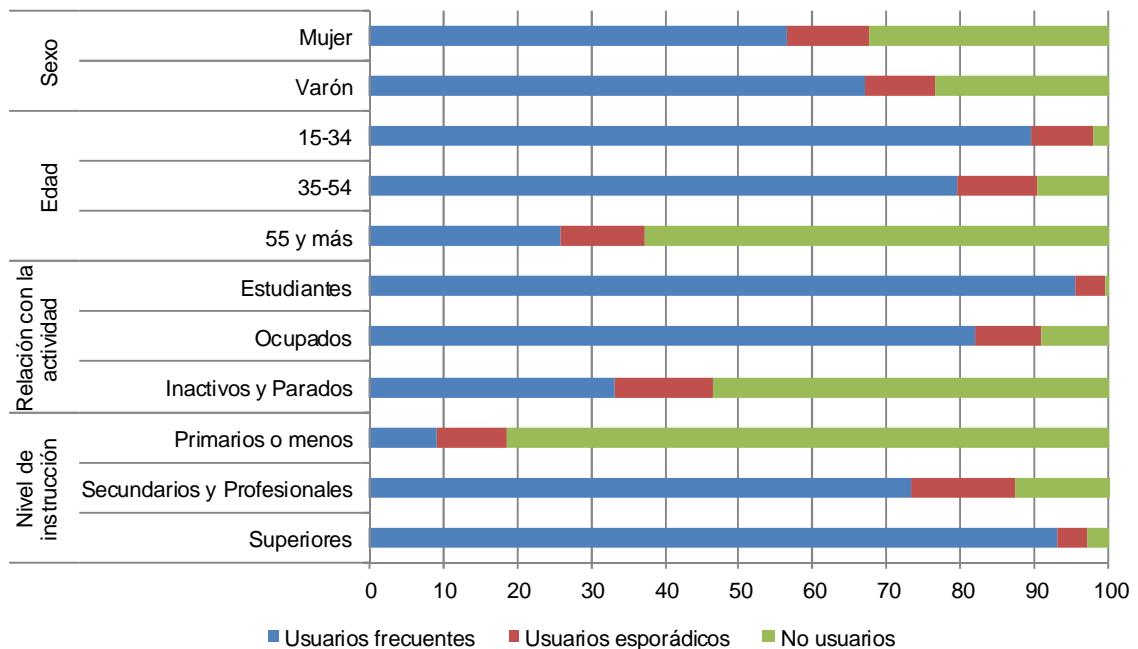
Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

En ninguno de los tres agregados (usuarios frecuentes, usuarios esporádicos y no usuarios) merecen considerarse como significativas las diferencias referidas a género. Debe hacerse una anotación, sin embargo, en relación a esta variable. En materia de diferencias de género, mientras entre los usuarios frecuentes la distribución es bastante equitativa, 52,8% varones y 47,2% mujeres, entre las personas usuarias esporádicas y entre las no usuarias la presencia de mujeres es significativamente más alta, cifrándose en el 55,3% y el 59,5% respectivamente. Además, entre los grupos de edad más avanzada y entre la población inactiva, las desigualdades de género parecen ser más marcadas.

Por otra parte, si lo que se tiene en cuenta es la utilización que se hace del ordenador por cada grupo estudiado (gráfico 27), se observa que, por género, un 67,0% de los varones y un 56,4% de las mujeres son usuarios frecuentes del ordenador. En el caso de las mujeres, el 32,3% no son usuarias, mientras que en el caso de los hombres, esta categoría de no usuarios, es más baja, 23,4%.

Atendiendo a la relación con la actividad, entre los estudiantes dominan ampliamente en 2013 los usuarios frecuentes, 95,5%, quedando, por tanto, unos porcentajes muy reducidos para los esporádicos, 4,0%, y, sobre todo, para los no usuarios, 0,4%. La incorporación de los ordenadores a la cotidianidad de los estudiantes se observa en los datos referidos a los destinos del uso en 2013: tanto lúdicos, 93,0%, como académicos, 87,9%. Entre los inactivos y parados, la mayor parte están en no usuarios 53,6%, mientras que los frecuentes y los esporádicos alcanzan cifras similares 33,2% y 13,2% respectivamente.

Gráfico 27: Población de 15 y más años según la utilización del ordenador. C.A. de Euskadi. 2013 (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

En un punto intermedio entre los estudiantes y los inactivos y parados está la población ocupada: un 81,8% señala ser usuaria frecuente, un 9,1% esporádica y un 9,1% no usuaria.

En cuanto a los destinos del uso del ordenador, su presencia en la vida cotidiana es también un dato característico de los ocupados, pues al uso profesional (69,9%) se le añade el uso para el ocio (82,0%).

En relación con el nivel de instrucción, entre los que alcanzan estudios medios y superiores el 93,0% son usuarios frecuentes y sólo el 4,0% y el 3,0% son esporádicos y no usuarios respectivamente. En cuanto a

los destinos del uso, la presencia de los ordenadores está más extendida en lo profesional (63,4%) y en lo lúdico (84,4%).

Mientras, entre la población que tiene estudios primarios o menos, los porcentajes son muy similares, un 9,2% son usuarios frecuentes y un 9,4% son esporádicos, el 81,4% no ha usado nunca una computadora.

Por último, igual de significativos que de predecibles resultan los datos referidos a los grupos de edad: entre los jóvenes el uso está muy extendido, mientras que entre los adultos y mayores el uso es menor. Así, entre los 15 y los 34 años sólo un 2,0% declara no haber usado nunca un ordenador, mientras que quienes tienen 55 años y más el no uso es la pauta dominante (63,0%). Entre los que tiene edades comprendidas entre los 35 y los 54 años el uso frecuente predomina, pues un 79,6% es usuario frecuente. El ordenador parece ser un objeto cuya presencia marca el paisaje diario de los adultos, que lo frecuentan para todo tipo de uso: un 56,4% de las personas de 35 a 54 años para usos profesionales y un 79,6% para uso lúdico. Mientras, entre los jóvenes de 15 y 34 años el ocio es el uso que se impone con un 93,8%.

En cuanto a la evolución de los usuarios de ordenador en la C. A. de Euskadi entre 2003 y 2013 pueden deducirse varias conclusiones:

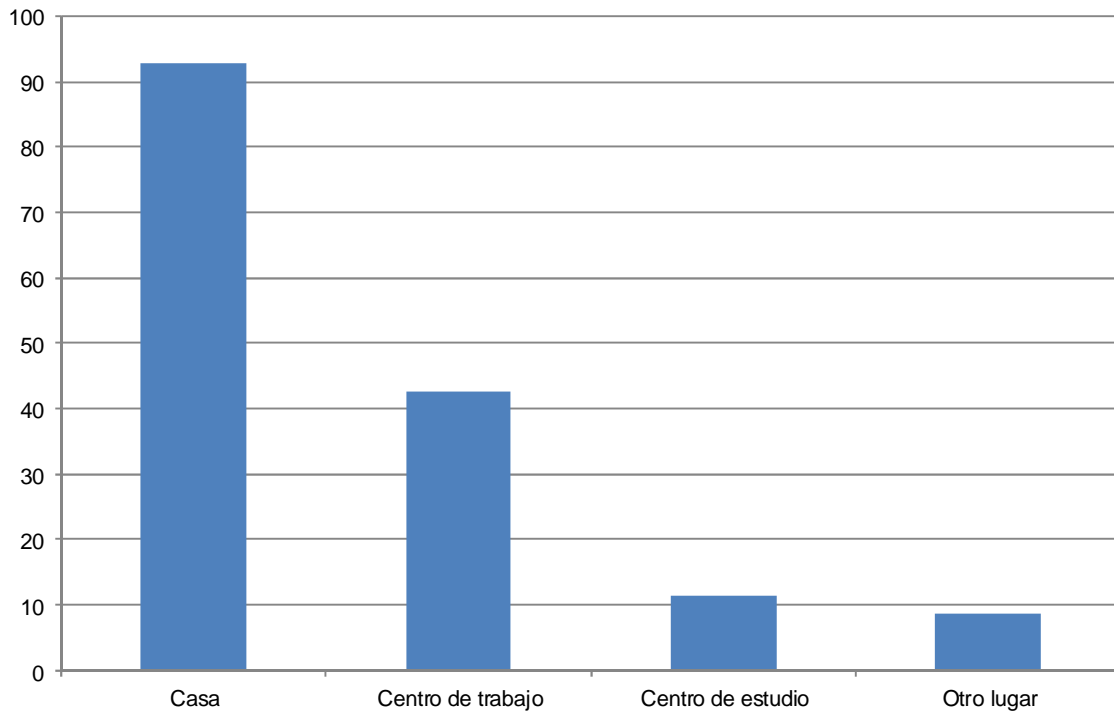
- 1) El grupo que más crece es el de usuarios frecuentes: mientras en 2003, el 36,1% declaraba usar a diario o varias veces por semana un ordenador, en 2013 lo hace 61,6%. De igual manera, crece la población que muestra interés por aprender el uso de esta herramienta tecnológica asistiendo a algún curso de informática.
- 2) Siempre en referencia a los usuarios frecuentes, y atendiendo a la edad, se produce un significativo aumento entre los individuos de entre 35 y 54 años, que pasan de representar el 38,4% en 2003 al 79,6% de 2013, y de los de 55 años y más, de un 6,2% a un 26,0%.
- 3) Se produce un considerable aumento de los usuarios frecuentes, entre los ocupados (del 65,8% al 81,8%) y los inactivos y parados (del 9,7% al 33,2%).

### 2.1.2 Los contextos de uso del ordenador

A la hora de preguntar por los lugares de uso del ordenador, la encuesta prioriza los espacios convencionales (casa 92,8%, lugar de trabajo 42,8% y lugar de estudio 11,3%) sobre otros no convencionales (Gráfico 28). No obstante, hay indicadores que señalan con claridad novedades importantes en este campo: construcción de espacios sociales ordenados por las tecnologías propias de la comunicación en torno al ordenador (cibercafés, locutorios, Kzguneas, etc.); importancia de los usos móviles del ordenador, esto es, utilizaciones no asociadas a un espacio ni único ni fijo (casa, lugar de trabajo, lugar de estudio) sino a otro mucho más versátil y con contextos enormemente más variables (conexiones wifi, usos de ordenadores portátiles).



Gráfico 28: Población de 15 y más años por el lugar de uso del ordenador según territorio histórico. C.A de Euskadi. 2013 (%)

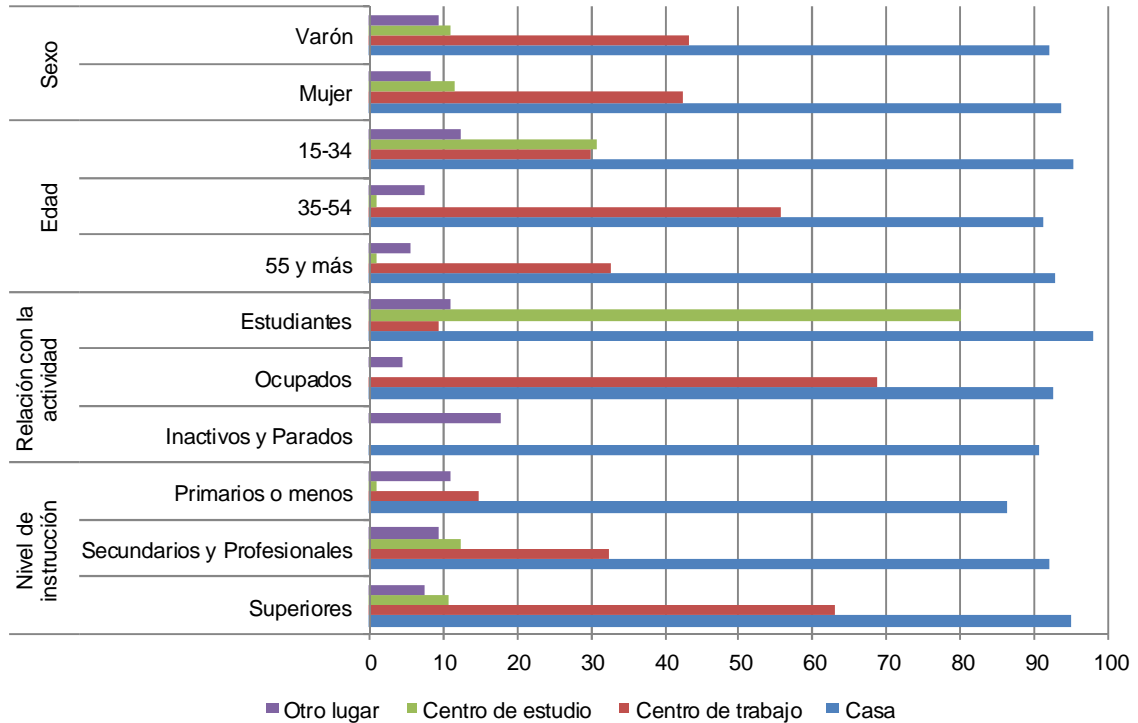


Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

Aunque en todos los grupos de edad es la vivienda el espacio en el que, preferentemente, se usa el ordenador, cabe señalar que para los individuos en la edad de plenitud laboral, es decir, los comprendidos entre los 35 y 54 años, las preferencias se distribuyen de manera muy marcada entre la vivienda y el centro de trabajo, mientras que para los sectores más jóvenes, son la vivienda y el centro de estudios los espacios de acceso preferente al ordenador. De entre los jóvenes comprendidos entre 15 y 34 años, la vivienda es el lugar de uso mayoritario del ordenador, seguida del centro de trabajo (Gráfico 29).

En los espacios recogidos bajo el rubro otro lugar predominan los jóvenes, inactivos y parados y con estudios secundarios y profesionales. Sobre estos espacios hay pocos detalles, en razón de lo cual es aventurado establecer hipótesis sobre las razones que están detrás de estos datos: puede ser debido al incremento de las comunicaciones internacionales entre adultos asociadas a la emigración y a los locutorios; también al descenso de los usos lúdicos del ordenador en espacios como los cibercafés. Estos espacios, aunque son lugares de uso cuantitativamente aún no muy importantes, cualitativamente son portadores de novedades en esta materia, la Sociedad de la Información, por cuanto son, en la mayor parte de los casos, espacios generados por y para el uso de la comunicación mediante ordenador.

Gráfico 29: Población de 15 y más años de la C. A. de Euskadi según el lugar de utilización del ordenador. 2013 (%)

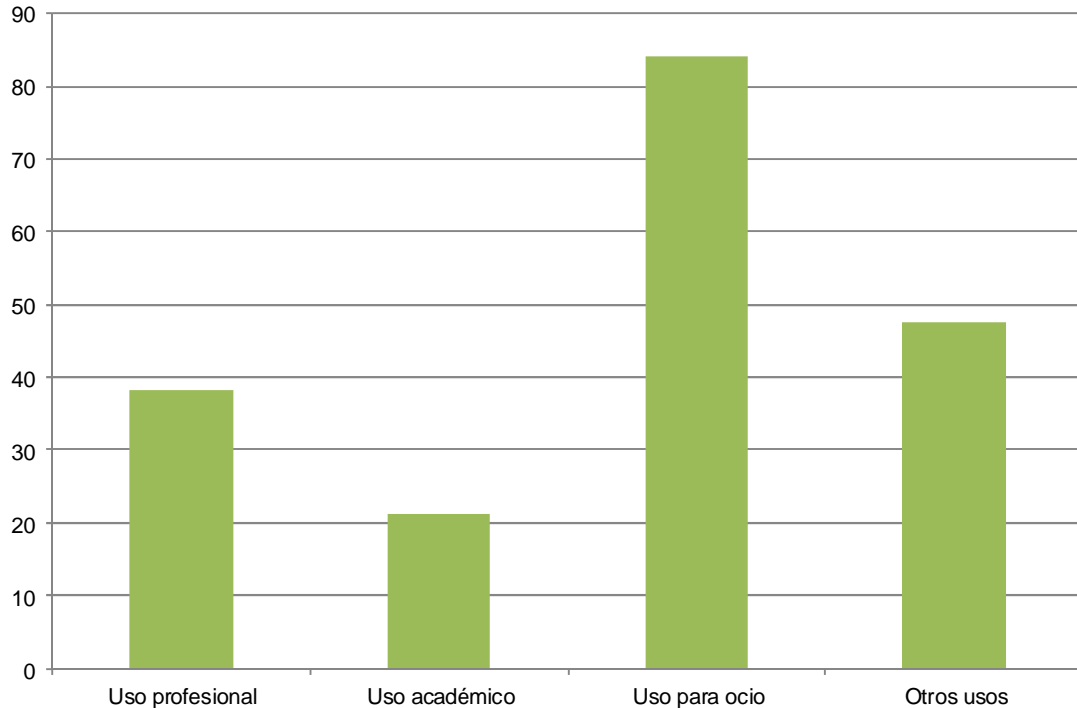


Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

### 2.1.3 Las razones para el uso del ordenador

Los motivos profesionales para usar el ordenador fueron mencionados por el 38,3% de la población, los académicos por el 21,3% y los de ocio por el 84,0% (Gráfico 30). Una primera razón es de fácil deducción: si las profesionales son las razones de la población en plenitud laboral y las académicas las que competen a los que están en período de formación, las de ocio son a priori razones más intergeneracionales; los datos por grupo de edad, más repartidos que en las demás respuestas, lo corroboran: 90,4% de los muy jóvenes de entre 6 y 14 años, 93,8% de los jóvenes, 79,6% de adultos de 35 a 54 años y 71,7% de 55 y más años.

Gráfico 30: Población de 6 y más años que ha utilizado el ordenador por razones para el uso C.A de Euskadi. 2013 (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

Si analizamos las distintas razones para hacer uso del ordenador (Gráfico 31), observaremos que los motivos profesionales prevalecen entre los adultos (56,4%), los ocupados (69,9%) y los que tienen estudios medios y superiores (63,4%). Tanto los estudiantes (5%), como los jóvenes (30,4%) escogen ese motivo como expresión correcta de sus razones para usar ordenadores en algunas ocasiones. Es pues una población madura, laboralmente integrada y con formación superior la que encuentra en esta respuesta una expresión adecuada de sus motivos para usar el ordenador.

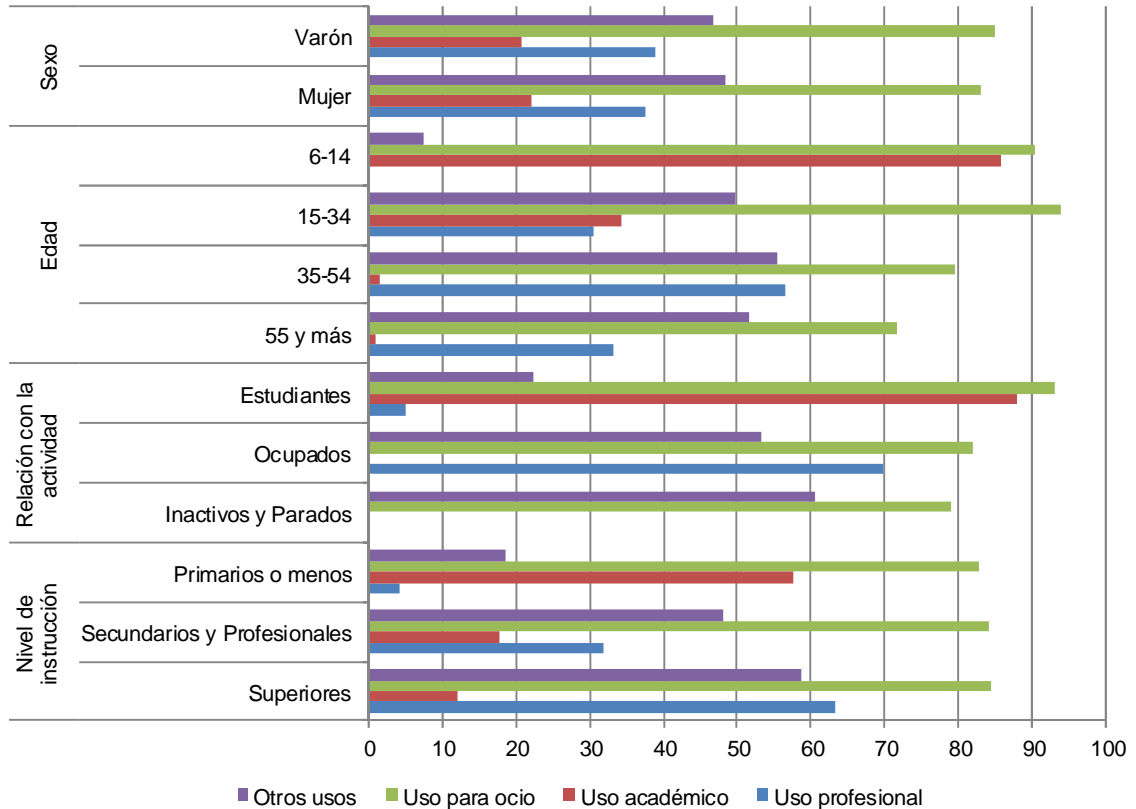
Los usos académicos del ordenador prevalecen entre los estudiantes (87,9%), los jóvenes (34,2%) y un revelador 85,7% entre los que tienen de 6 a 14 años, lo que permite reincidir en el diagnóstico del enorme valor socializador de la escuela cara a la normalización y rutinización de la relación de los individuos con los soportes materiales de la Sociedad de la Información. El potencial socializador del espacio educativo se hace presente entre los que indican haber utilizado el ordenador para usos académicos en los tres últimos meses, espacio en el que además las diferencias entre géneros se atemperan. Se confirma un dato conocido: que el espacio escolar y académico es un territorio en el que las diferencias de género se reducen más que en otros lugares de la vida social.

Si nos centramos en la evolución de los usos lúdicos del ordenador, su presencia se incrementa tanto entre los jóvenes como entre los adultos y mayores. Del mismo modo, crece de manera lenta pero sostenida entre los ocupados, los inactivos y parados. El uso del ordenador normaliza su presencia entre las diversas generaciones y en todos los sectores de la sociedad, que hacen de él no sólo un instrumento para la vida circunspecta sino también para cuestiones menos serias.

Podemos concluir que se ha producido una cierta normalización de la presencia de la tecnología en la vida cotidiana de los individuos y las familias, cabe decir casi su rutinización. Habida cuenta de la evidencia de este fenómeno y de su aceleración durante los últimos años, no es muy aventurado presumir que, para

quienes participen de estas formas de usar la tecnología, en particular las generaciones más jóvenes, quepa considerar que un a priori inexpresivo “no sé” refleje mejor que otras respuestas las razones del uso de estos aparatos. En efecto, es un rasgo muy estructurante de las sociedades de la información la normalización de la presencia de la alta tecnología en el paisaje, espacios y usos cotidianos, tanto que ni siquiera es necesario preguntarse por qué se usa.

Gráfico 31. Población de 6 y más años que ha usado el ordenador en los últimos 3 meses por fin del uso, sexo, edad, nivel de estudios y relación con la actividad según año, C.A. de Euskadi. 2013.(%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la información. Familias (ESI-F)

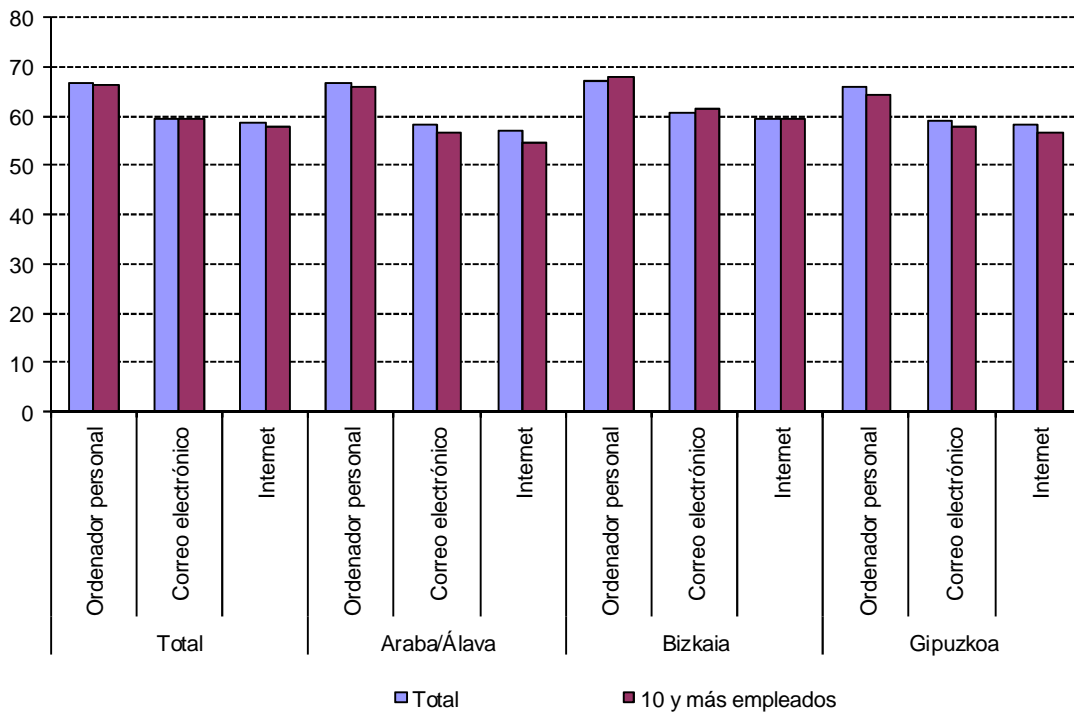
Por otra parte, conocer más a fondo las razones para no usar ordenadores orientaría hacia la observación de una población de la que saber detalles sería enormemente relevante para conocer en profundidad la Sociedad de la Información. En efecto, por un lado, permitiría conocer aspectos significativos de la llamada brecha digital. Por otro lado, habilitaría a saber de actitudes de rechazo voluntario, es decir, de prácticas de renuncia al uso de la tecnología con grados diversos de reflexividad, que apuntarían hacia reacciones negativas a la expansión de la tecnología en la vida cotidiana.

## 2.2 Personal con acceso a los equipamientos TIC en las empresas

Para analizar el uso que se hace del equipamiento tecnológico en las empresas vascas se puede observar el nivel de acceso de su personal a esos equipamientos (Gráfico 32). En el año 2013 el 66,7% de los trabajadores dispone de ordenador, el 58,8% tiene acceso a Internet y el 59,6% dispone de correo electrónico.

Así, el personal de las empresas vascas dispone de un mayor acceso al ordenador que a Internet y no hay apenas diferencia entre quienes tienen acceso a Internet y disponen de correo electrónico. Por Territorio Histórico, donde mayor porcentaje de personas empleadas utiliza estas tecnologías es Bizkaia, seguido de Gipuzkoa y Álava.

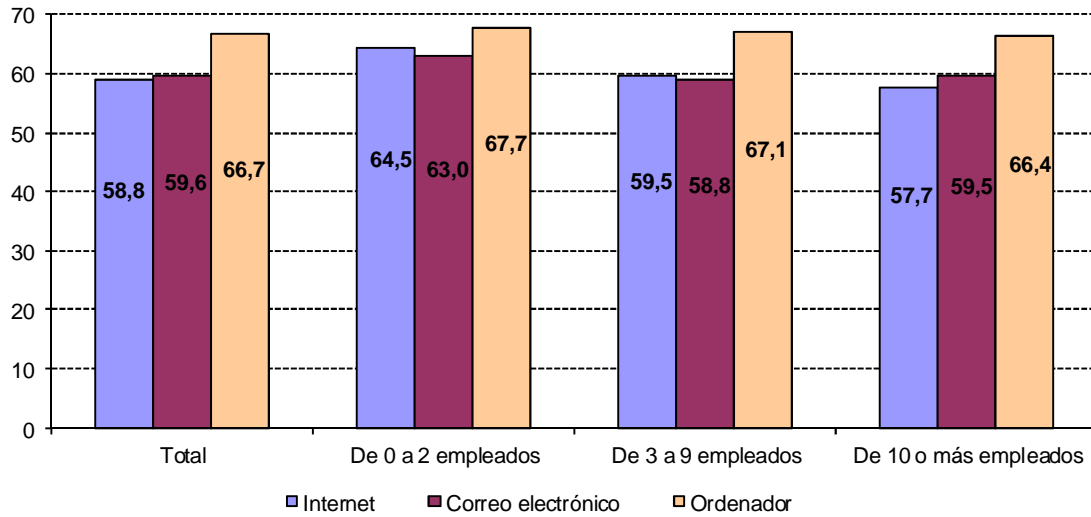
Gráfico 32: Personas empleadas con acceso a equipamientos TIC según Territorio Histórico y tamaño en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

Sin embargo, y al contrario que en equipamientos, los porcentajes de personas empleadas que utilizan estas tecnologías no muestran grandes diferencias cuando se tiene en cuenta el tamaño de la empresa (Gráfico 33). Esto puede deberse, entre otras razones, a que mientras en las empresas grandes sólo una parte de las personas empleadas, normalmente las de oficina y servicios administrativos, tiene acceso a los equipamientos tecnológicos estudiados, en las empresas pequeñas el trabajo no está tan diferenciado y es más habitual que las personas empleadas tengan acceso a la mayor parte del equipamiento de la empresa.

Gráfico 33: Personas empleadas con acceso a equipamientos TIC según tamaño en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)



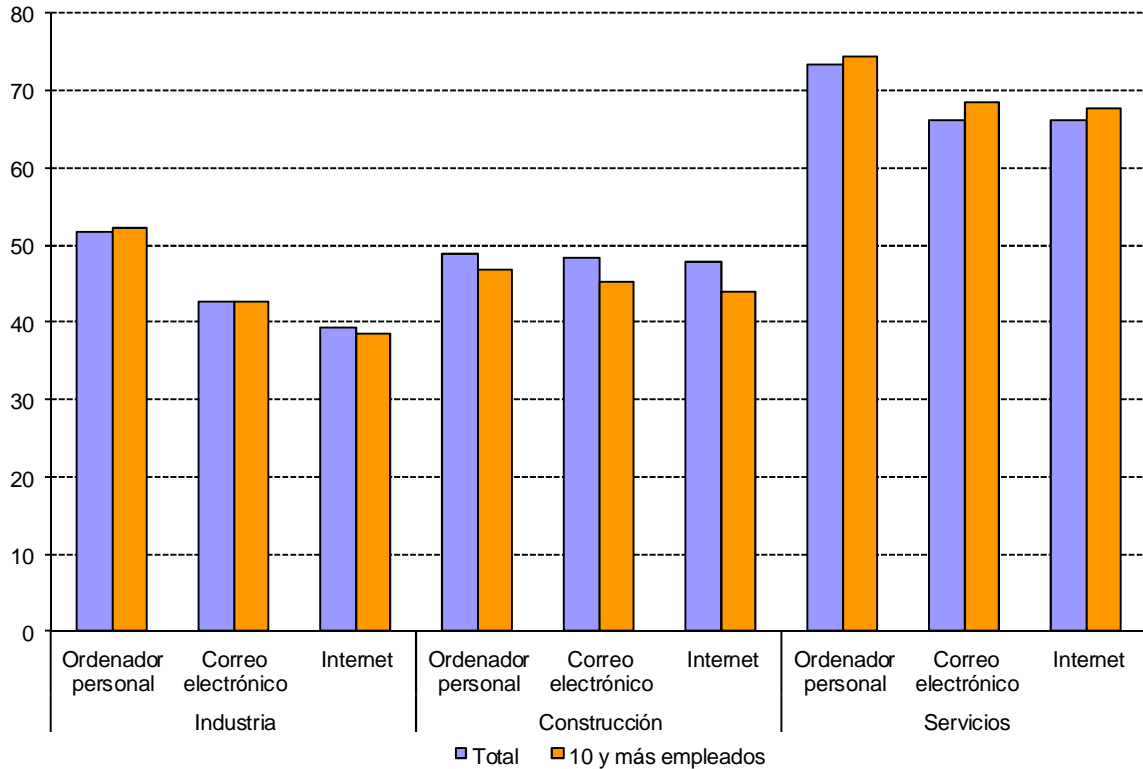
Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

Esa sería también una de las razones que explica que sea el personal del sector servicios (Gráfico 34) quien, claramente, tiene un mayor acceso a las tecnologías de la información y comunicación, independientemente del tamaño de la empresa.

En cuanto a las empresas del sector industrial, aunque se ha afirmado anteriormente que son las que se encuentran tecnológicamente más equipadas; sin embargo, debido en parte a la división del trabajo mencionada, su personal está por detrás del de las empresas de servicios en el uso de estas tecnologías.

Así, el 73,4% de las personas empleadas en empresas del sector servicios tiene ordenador, el 66,2% acceso a Internet y el 66,2% correo electrónico. En el caso de las personas empleadas en el sector industrial, el 51,6% tiene ordenador, el 39,3% acceso a Internet y el 42,6% correo electrónico. En cuanto al personal de construcción éste hace un uso de estas tecnologías más similar al de industria.

Gráfico 34: Personas empleadas con acceso a los equipamientos TIC según sector de actividad y tamaño en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)

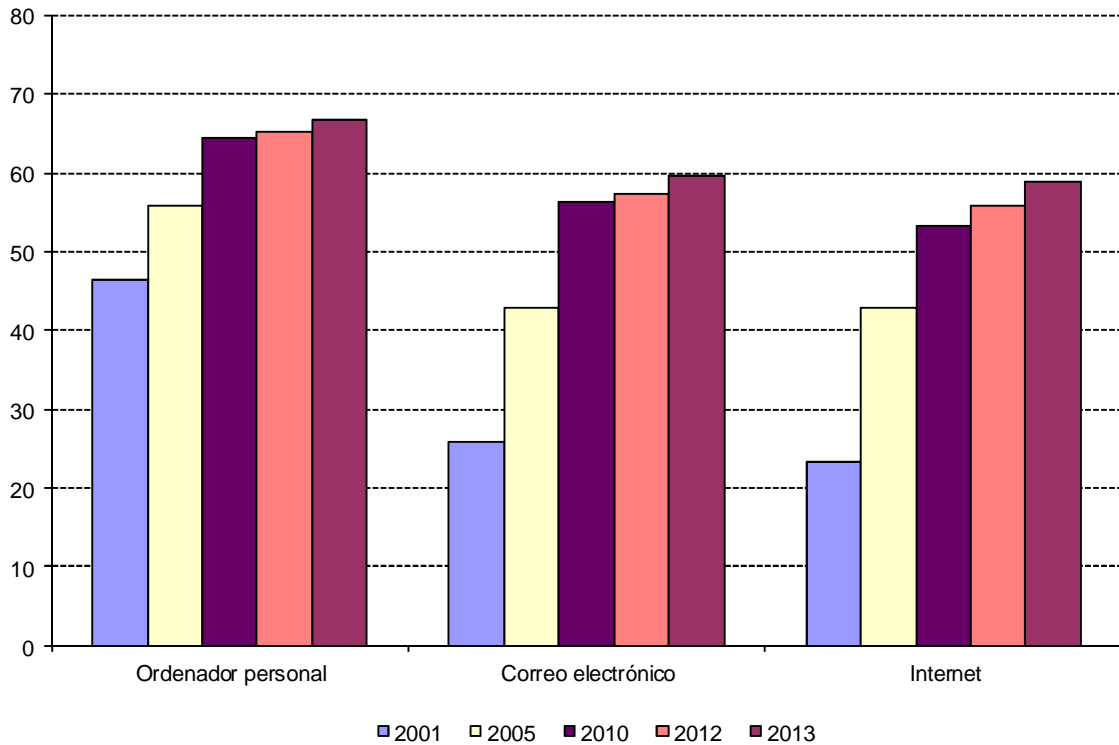


Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

Igualmente, el porcentaje de personas empleadas que utiliza equipamientos tecnológicos ha ido aumentando progresivamente a lo largo de los últimos años (Gráfico 35). En el periodo observado 2001-2013, disponer de ordenador, de correo electrónico o de Internet se ha extendido de manera significativa entre las personas empleadas, siendo estos dos últimos elementos los que han experimentado un crecimiento más elevado, de más de 30 puntos porcentuales, en los últimos doce años.

Las personas empleadas que disponen de ordenador han pasado del 46,4% en 2001 al 66,7% en 2013, un incremento de 20,3 puntos. Quienes acceden a Internet han pasado del 23,4% al 58,8%, un crecimiento de 35,4 puntos en esos doce años. Finalmente, los que cuentan con correo electrónico han aumentado, en el mismo período, del 25,8% al 59,6%, una subida de 33,8 puntos.

Gráfico 35: Evolución de las personas empleadas con acceso a los equipamientos TIC en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2001-2013. (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

### 2.3 Usos del ordenador en el mundo rural

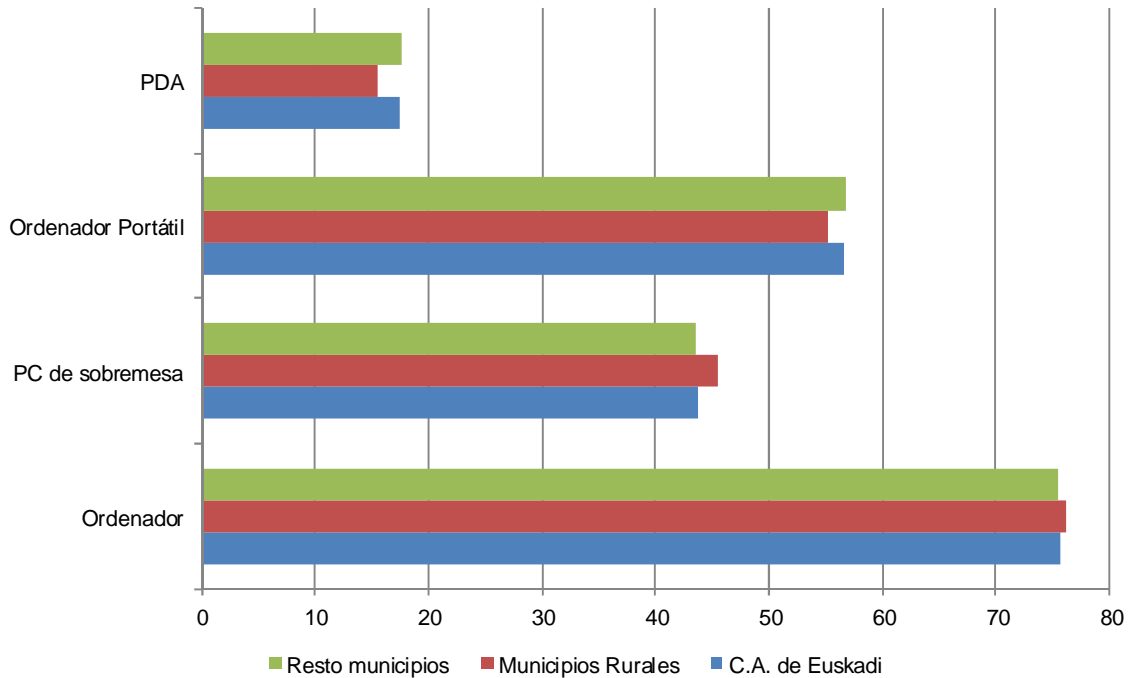
El 76,2% de la población de 15 años y más que reside en municipios rurales dispone de ordenador en la vivienda, cifra 1 punto superior a la media de la C.A. de Euskadi.

En relación con el uso del ordenador, el 67,0% de la población rural de 15 y más años ha utilizado el ordenador en los últimos 3 meses (Gráfico 36), el 6,2% lo ha utilizado alguna vez con anterioridad y el 26,8% no lo ha usado nunca.

Asimismo, ha aumentado la utilización de Internet, ya que mientras el 65,8% de la población de la C. A. de Euskadi se ha conectado a Internet en los últimos 3 meses, lo ha hecho el 66,0% de la población que vive en municipios rurales.

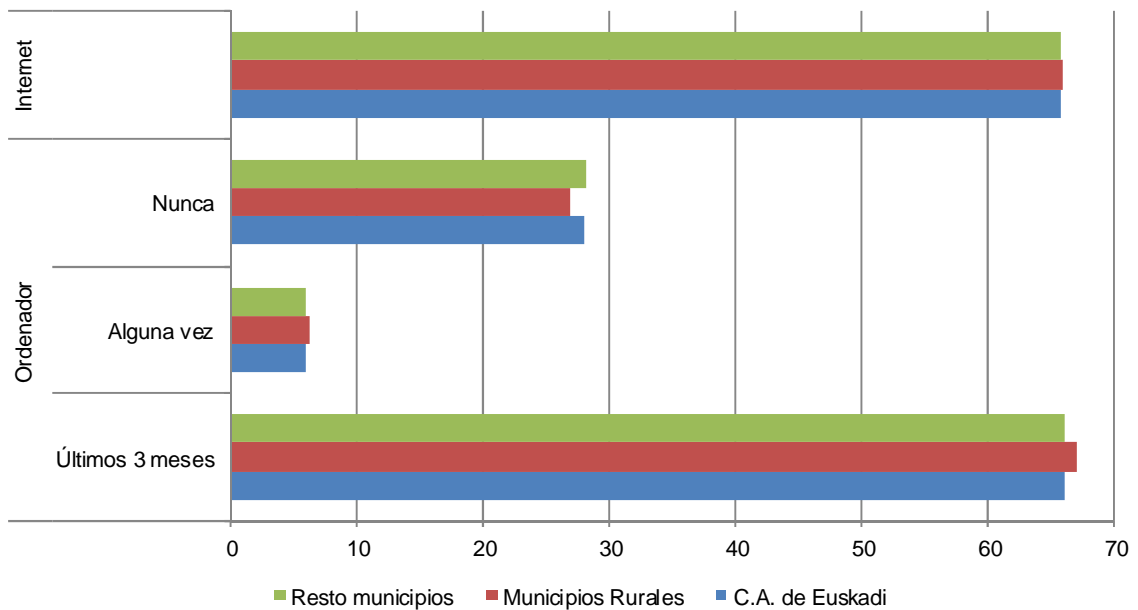


Gráfico 36: Población de 15 y más años por equipamientos de ordenadores en el ámbito rural. C. A. de Euskadi. 2013 (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

Gráfico 37: Población de 15 y más años por el uso del ordenador e Internet en los últimos 3 meses en el ámbito rural. C. A. de Euskadi. 2013 (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

### 3 USOS DE INTERNET EN LA C. A. DE EUSKADI

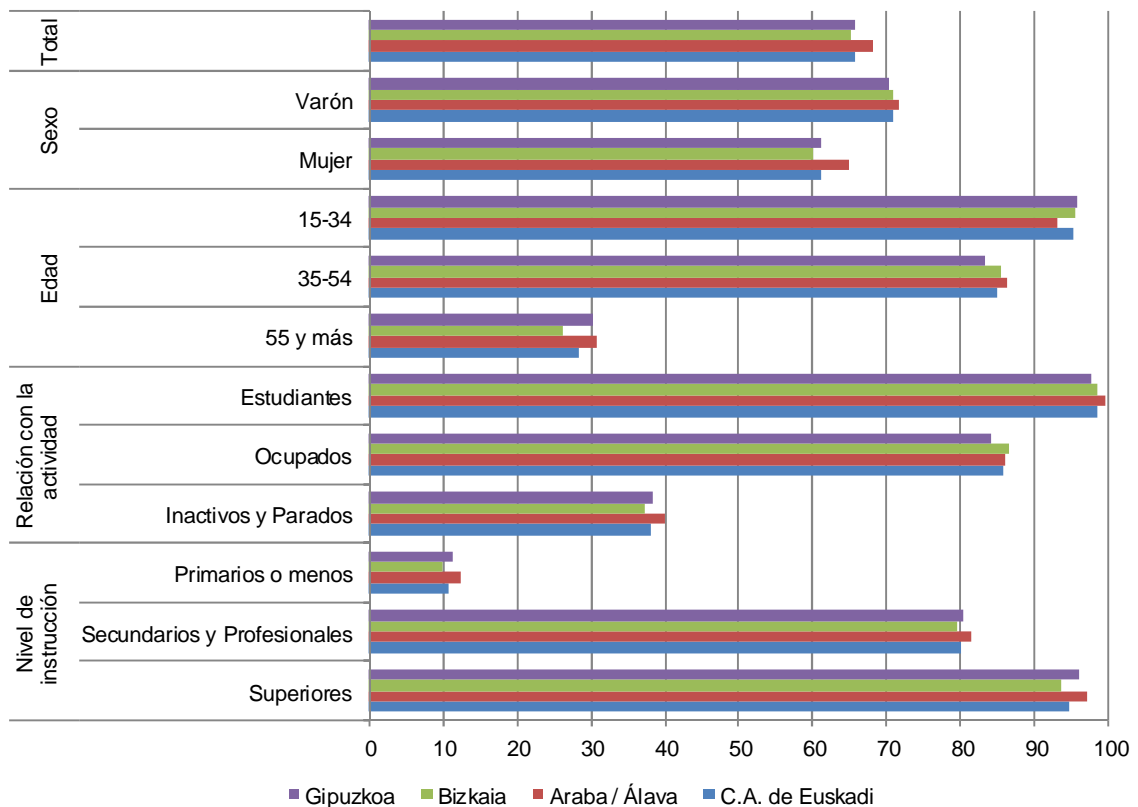
#### 3.1 Usos de Internet en la C. A. de Euskadi

##### 3.1.1 Contexto etnográfico de la red: dónde, cuándo y cuánto tiempo

El 71,5% de la población de la C. A. de Euskadi tiene conexión a Internet en el hogar, aunque únicamente el 65,8% se ha conectado en los últimos 3 meses. En cuanto al lugar desde el que realizan la conexión a Internet, los que disponen de esta tecnología, el 91,6% lo puede hacer desde casa, el 37,5% desde el centro de trabajo, el 10,8% desde el centro de estudio y el 17,2% desde otro lugar. Un gran número de personas ha accedido recientemente desde varios lugares distintos.

Aunque los porcentajes son muy similares (Gráfico 38), Araba /Álava es el territorio histórico con mayor porcentaje de personas usuarias de Internet con el 68,2%, seguida de Gipuzkoa con el 65,7y Bizkaia con el 65,2%. Aproximadamente una de cada nueve personas con posibilidad de usar Internet no ha hecho uso de ella en los tres últimos meses, siendo Bizkaia y Gipuzkoa (11,5%) los territorios donde este porcentaje es mayor, finalmente se sitúa Álava (10,3%).

Gráfico 38: Población de 15 y más años de la C. A. de Euskadi usuaria de Internet en los últimos 3 meses según Territorios Históricos. 2013 (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la información. Familias (ESI-F)

Los varones, con el 70,8%, superaban en 9,7 puntos el porcentaje de uso de las mujeres: el 61,1%. El 65,8% de las personas con 15 o más años había utilizado Internet en los 3 meses anteriores a la realización de la encuesta.

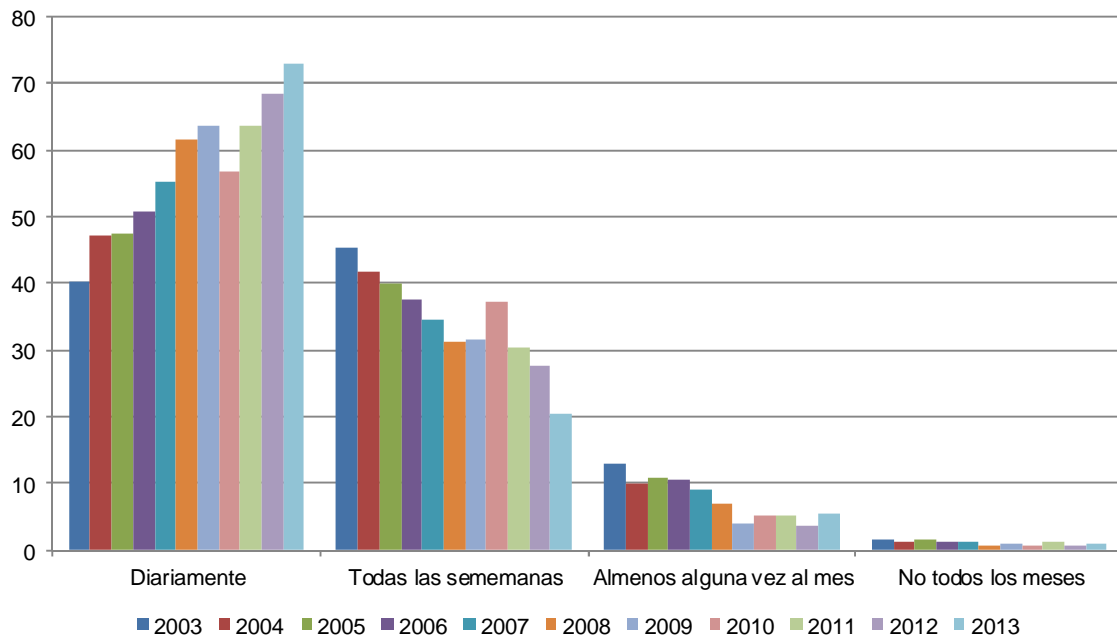
Estas cifras parecen señalar la juventud de los usuarios de Internet como una característica de quienes utilizan esta herramienta tecnológica. En efecto, los jóvenes que usan Internet son el colectivo mayoritario con el 95,2%, reduciéndose este uso al 85,0% entre los adultos y al 28,2% entre los mayores.

El uso de Internet está relacionado en mayor medida con el hecho de ser estudiante, pues el 98,4% de éstos lo han usado en los últimos 3 meses, que con estar ocupado (85,7% de los usuarios) o ser inactivo o desempleado (38,0% de usuarios).

El mayor grado de penetración se produce entre los que tienen estudios universitarios, 94,8%, seguido de las que cuentan con estudios secundarios (80,1%) y, finalmente, de las que tienen estudios primarios (10,7%).

Que exista la posibilidad de conectarse no implica que la conexión llegue a realizarse o que ésta se realice con un determinado nivel de frecuencia (Gráfico 39). Casi tres cuartas partes de la población (73,1%) se conecta diariamente –al menos 5 días por semana–, el 20,4% alguna vez, todas las semanas aunque no diariamente, el 5,4% al menos una vez al mes, sin ser todas las semanas y el 1,0% no todos los meses. Se puede afirmar que el nivel de uso es alto, pues 9 de cada 10 personas de los que se han conectado se conectan todas las semanas. Según la evolución de los últimos años, el grupo que crece es el de los que se conectan todos los días.

Gráfico 39: Evolución de la frecuencia de acceso a Internet de la población de 15 y más años. C.A. de Euskadi. 2003-2013 (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

La frecuencia de acceso es un elemento importante para observar las tendencias de uso, y los datos señalan que se incrementa entre los que usan Internet diariamente (al menos 5 días a la semana) casi en 33 puntos porcentuales, del 40,2% en 2003 al 73,1% en 2013. Por otro lado, se reducen ligeramente los porcentajes de quienes usan Internet semanal o mensualmente.

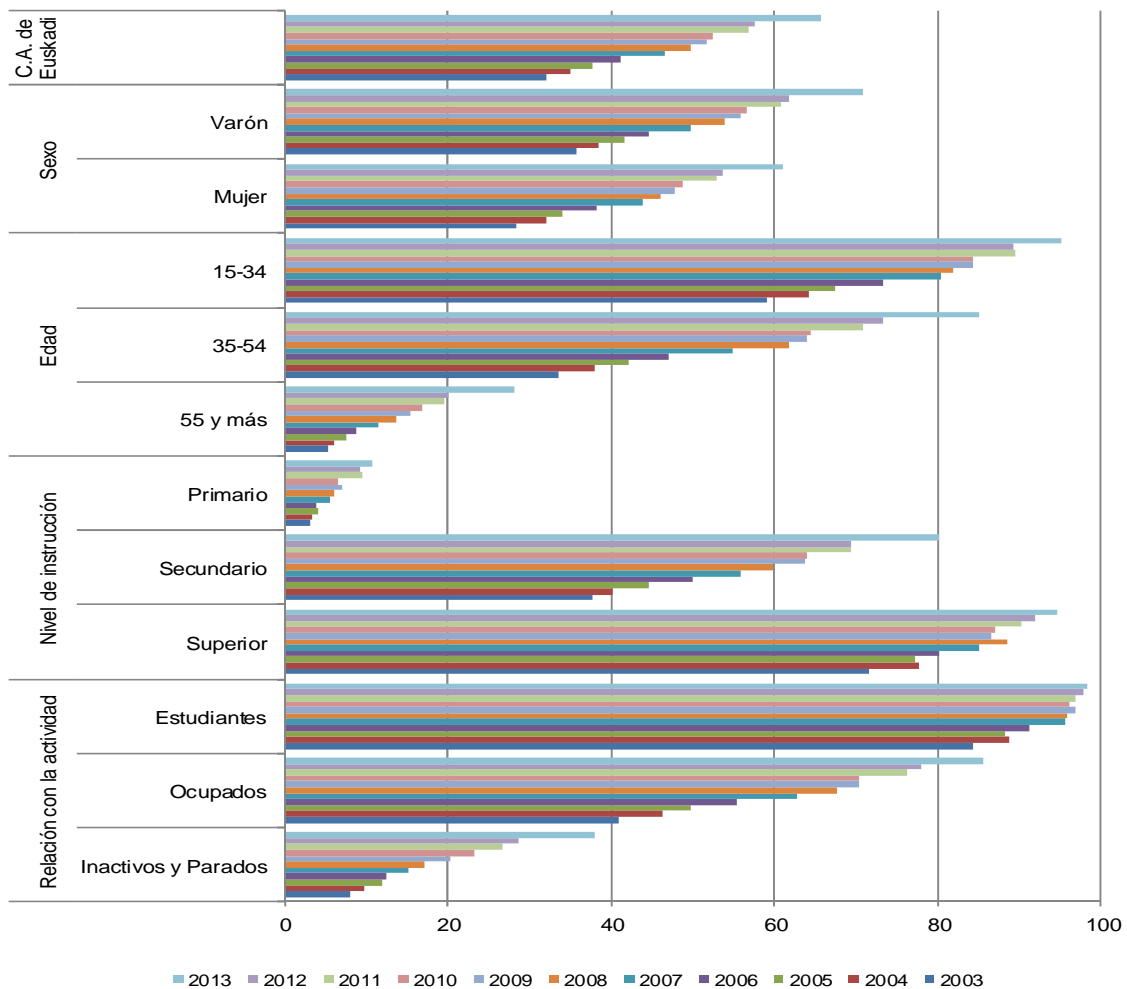
El 11,3% de la población de 15 y más años con posibilidad de acceder a Internet no se ha conectado en los últimos 3 meses.

El medio mayoritario de acceso a Internet es el ordenador, en el 95,7% de los casos, seguido del teléfono móvil (57,4%), mientras que otras vías como la televisión, la consola de videojuegos u otros medios no sobrepasan el 16,0%.

El porcentaje de las personas que han usado Internet en los últimos años ha pasado del 32,1% en 2003, al 37,8% en 2005, alcanzando el 65,8% en 2013 (Gráfico 40). Todos los grupos de edad incrementan el uso de Internet, pero donde resulta más relevante es entre los jóvenes, donde el porcentaje de uso ha pasado del 59% en 2003 al 95,2% en 2013.

El 85,0 % de los adultos ha utilizado Internet en los últimos 3 meses, así como el 28,2% de los mayores. El 98,4% de los estudiantes usaron Internet en 2013, aunque el grupo donde cuantitativamente más crece es entre los ocupados, pasando del 40,9% en 2003 al 85,7% en 2013. Mientras en 2003 el 71,5% de los que tenían estudios superiores usaron Internet, este porcentaje se había incrementado hasta el 94,8% en 2013.

Gráfico 40: Evolución de la población de 15 y más años de la C.A. de Euskadi que ha utilizado Internet en los últimos 3 meses. C.A. de Euskadi. 2003-2013 (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

Atendiendo a la evolución de quiénes usan y no usan Internet, fenómeno que se conoce como brecha digital, se puede afirmar que los que no se han conectado a Internet en los últimos 3 meses se reducen entre los más jóvenes y adultos, los ocupados y los que tienen estudios medios y superiores..

En el año 2013 el porcentaje de personas usuarias de Internet en la Comunidad Autónoma del País Vasco, con edades entre 16 y 74 años, alcanzaba el 74,0 % de la población. Este porcentaje, que registra un incremento significativo en relación con ejercicios anteriores, constata una tendencia al alza que, sin embargo, no nos ha permitido aún acercarnos a la media de la Unión Europea 27.

### 3.1.2 Cartografía e itinerarios de los usuarios de la red: cómo y para qué se accede

El predominio del espacio privado para el acceso a Internet puede verse en el dato de que el 91,6% de los que se han conectado a Internet en los 3 últimos meses lo ha hecho desde casa; el 37,5% desde el centro de trabajo; el 10,8% desde el centro de estudio y el 17,2% desde otros lugares, donde se incluyen cibercafés y lugares de acceso público. La población gipuzkoana es la que más se conecta desde casa (92,8%) y la población de Bizkaia desde otros lugares de acceso (22,0%). A lo largo de los últimos años, la conexión desde casa no ha dejado de reforzar su liderazgo como lugar privilegiado para acceder a Internet, seguido del centro de trabajo.

De las actividades que se pueden realizar por Internet (Gráfico 41), la que se utiliza en mayor medida es el correo electrónico (88,8%) seguida de la búsqueda de información sobre bienes y servicios (77,2%) y la consulta de medios de comunicación (74,8%). La comunicación y la ampliación de la información son las prácticas más utilizadas por quienes acceden a Internet. En los últimos años se ha asistido a un debate sobre si no sería más correcto hablar de Tecnologías de la Comunicación en lugar de hacerlo de Tecnologías de la Información. Veamos estas actividades por separado con un poco más de detenimiento.

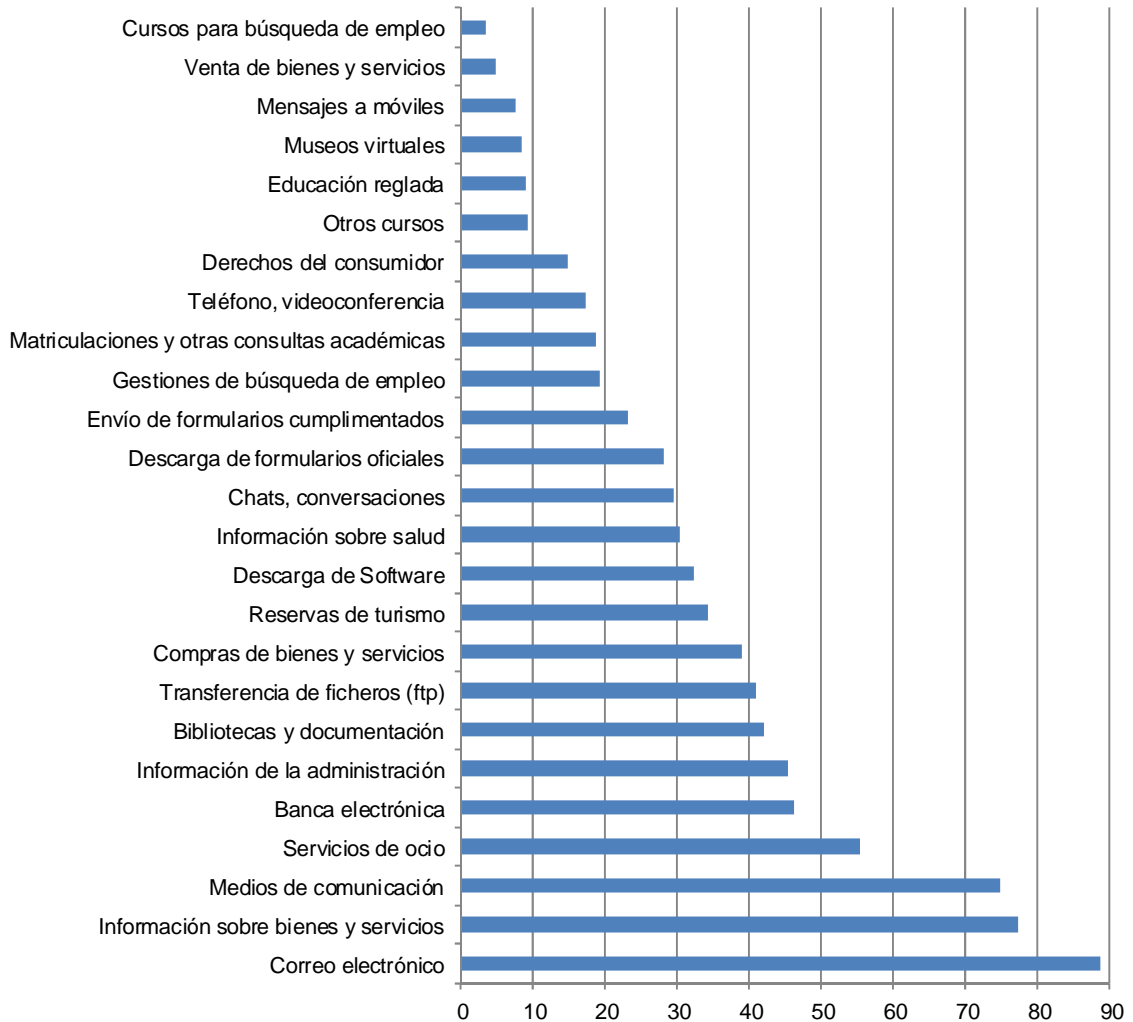
Aunque no resulta fácil diferenciar entre acciones de finalidad comunicativas e informativas, y siendo conscientes de que un único sentido no agota las posibilidades de ciertas prácticas, sí es posible diferenciarlas a partir del carácter predominante implícito en algunos servicios. Así, por un lado, ciertas prácticas tienen un carácter marcadamente comunicativo: usar el correo electrónico (88,8%), participar en chats, foros (29,5%), para telefonar o realizar videoconferencias (17,2%), enviar mensajes a móviles – SMS- (7,5%) o transferir ficheros –FTP- (41,0%). Por otro lado, ciertos usos de Internet se orientan más hacia la búsqueda y satisfacción de una necesidad informativa: información sobre bienes y servicios (77,2%), buscar sobre derechos del consumidor (14,8%), informarse a través de los medios de comunicación (74,8%), obtener información de páginas de la Administración (45,4%) o sobre problemas de salud (30,4%).

Estas dos funciones, comunicar (se) e informar (se), se solapan entre sí, en numerosas ocasiones, con otras actividades en preguntas como ¿ha usado Internet para realizar trámites o buscar información? A pesar de esta dificultad, nos interesa profundizar un poco más en otros tipos de usos: los relacionados con el consumo y la gestión económica, el ocio y la cultura, la relación con la Administración y la gestión de trámites administrativos que evitan la necesidad de desplazarse.

El consumo y las actividades económicas son responsables de un buen número de actividades realizadas a través de Internet. El 46,1% utilizó este medio para acceder a bancos y realizar actividades financieras (bolsa, etc.), un 38,9% para comprar bienes y servicios y el 4,7% para realizar ventas de bienes y servicios. Con anterioridad ya hemos mencionado que el 14,8% se había informado sobre derechos del consumidor. En los últimos años se han desarrollado de manera significativa las actividades relacionadas con el ocio y la cultura, y ello queda reflejado en las respuestas de los internautas: el 55,4% ha hecho uso de servicios de ocio, descargarse o usar juegos, música, etc.; el 41,9% para consultar bibliotecas y otros centros de documentación, y el 8,5% para visitar museos virtuales. A medio camino entre las actividades

de consumo mencionadas con anterioridad y las de ocio encontramos que el 34,1% ha realizado reservas de alojamiento o de viajes relacionados con el turismo.

Gráfico 41: Población de 15 y más años por servicios de Internet utilizados. C.A. de Euskadi. 2013 (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

Las prácticas relativas al e-learning son todavía minoritarias, pero están mostrando una rápida incorporación a los procesos más tradicionales de aprendizaje basados en la presencialidad. Las recientes transformaciones de la enseñanza obligatoria, la creciente incorporación del ordenador y la conexión a Internet a los hogares, así como la confluencia a nivel europeo en el nivel de la enseñanza post-obligatoria y el impulso del aprendizaje por medios virtuales en general suponen una presión añadida al uso de Internet entre los más jóvenes. Sin embargo, a pesar del incremento, parece que todavía no ha llegado ese momento a la transmisión y aprendizaje de conocimientos reglados, ya que únicamente el 8,8% usa la red para cursos de educación, del colegio o la universidad y el 9,2% para otros cursos. A pesar de ello, no conviene olvidar que, al menos, una parte del 41,9% que realiza consultas en bibliotecas y otros centros de documentación se debe a razones vinculadas con el aprendizaje educativo. Tampoco la realización de cursos dirigidos a la búsqueda de oportunidades de empleo está más extendida: el 3,3%.

La posibilidad de realizar algunos trámites administrativos implica ventajas en términos de ahorro de tiempo y reducción de costes para el usuario. Vivir en una sociedad de masas implica una gestión y administración acorde con sus características, una relación entre administración y administrados, proveedores y clientes, basada en la autoridad legal-racional, en la seguridad jurídica que proporciona el procedimiento que se atiende al expediente por escrito: la cultura de la burocracia, modelo de gestión administrativa característica de la sociedad contemporánea. La e-administración, tanto pública como privada, supone importantes ventajas y economías. Los usos más frecuentes se relacionan con la posibilidad de realizar consultas a bibliotecas y centros de documentación (41,9%), obtener información de páginas de la Administración (45,4%), descargar formularios oficiales (28,2%), enviar formularios cumplimentados (23,0%), matriculaciones y otras consultas sobre notas, calendarios, etc., (18,8%), o en la gestión de búsqueda de empleo (19,3%). Todo parece apuntar a que la incorporación de Internet está facilitando una liberación de trámites administrativos que antes se realizaban de forma presencial y ahora se llevan a cabo telemáticamente.

La posibilidad de uso de determinados servicios a través de Internet ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Las páginas Web con información de todo tipo y la posibilidad de realizar gestiones, compras, transacciones, etc., no han dejado de crecer.

El uso más generalizado desde que disponemos de datos sobre Internet tiene que ver con el correo electrónico: en torno a 9 de cada diez personas viene utilizándolo a lo largo de los últimos años con pequeñas variaciones. Los chats y los grupos de conversación han experimentado un descenso de 11,8 puntos, pasando de 41,3% en 2012 al 29,5% en 2013. En menor medida se envían mensajes a móviles o se utiliza la telefonía y las videoconferencias.

La búsqueda y envío de información es uno de los grandes motores propulsores de Internet, ya que en los últimos años ha aumentado, las matriculaciones y otras consultas académicas, la información sobre salud.

El ocio, el entretenimiento y el turismo representan un porcentaje notable de los usos de Internet. Así, las reservas de turismo han aumentado considerablemente desde 2003, junto a los servicios de ocio, también las bibliotecas y centros de documentación han tenido un importante aumento desde sus inicios. Paradójicamente, muchas de estas actividades se han reducido ligeramente entre los usuarios de Internet en los últimos años, lo que podría estar indicando dos cosas: a) que el ocio se desplaza de Internet hacia otras prácticas como los videojuegos; y b) que Internet está perdiendo atractivo como medio de satisfacer las demandas de ocio y entretenimiento.

El uso de Internet puede estar extendiéndose para gestionar cierto tipo de actividades: la banca electrónica, el envío de ficheros, la descarga de formularios oficiales, el envío de formularios cumplimentados. También para la realización de compras y, en menor medida, para la venta.

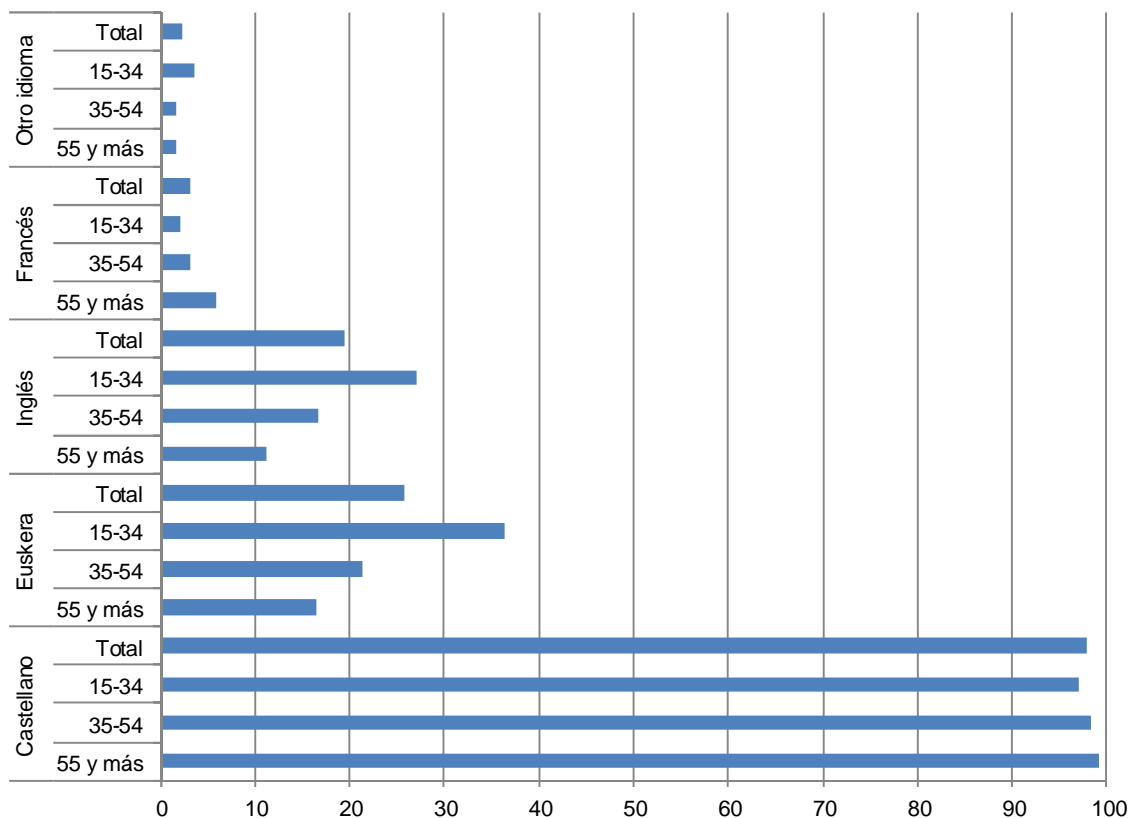
A pesar de la insistencia por parte de numerosos expertos en la relevancia de las nuevas tecnologías en la educación y en el proceso de aprendizaje, tanto en el período de la vida en el que las personas pasan por el sistema educativo obligatorio como después de haberse incorporado al mercado de trabajo, su utilización. A pesar del incremento de personas usuarias, es manifiestamente baja en la educación reglada, en la capacitación para la inserción en el mundo laboral o en la propia búsqueda de empleo.

La utilización de Internet es una práctica que tiene lugar mayoritariamente en el ámbito doméstico. Si exceptuamos el envío de formularios cumplimentados, que se realiza con mayor frecuencia desde el centro de trabajo, todas las demás actividades se llevan a cabo en mayor medida desde el hogar que desde otros lugares de acceso. Predomina el espacio doméstico en la utilización de Internet para chats, consulta sobre derechos del consumidor, reservas de turismo, medios de comunicación, museos virtuales, bibliotecas y documentación, servicios de ocio, educación reglada (en este caso con una importante cifra de accesos desde el centro de estudios), cursos para búsqueda de empleo, matriculaciones y otras consultas académicas, información sobre salud y gestiones de búsqueda de empleo.

Hay un uso mixto de Internet desde el hogar y el centro de trabajo para enviar correos electrónicos, telefonía y videoconferencias, mensajes a móviles, transferencia de ficheros, banca electrónica, venta de bienes y servicios, compras de bienes y servicios, información sobre bienes y servicios, información de la Administración, descarga de formularios oficiales, información sobre salud y descarga de software.

Los que navegan en castellano son el 98,0% de la población usuaria de Internet (Gráfico 42). El 25,8% lo hace en euskera, el 19,5% en inglés y el 3,2% en francés. Gipuzkoa tiene el mayor porcentaje de internautas en euskera el 45,1%, seguido de Bizkaia con el 18,1% y Álava con el 13%. El francés se utiliza menos en el grupo de los más jóvenes, mientras el inglés incrementa su uso de manera importante. Sin embargo, es en la utilización del euskera donde mayor salto generacional se nota, pues mientras entre los más jóvenes el 36,4% utiliza este idioma en el colectivo de los adultos sólo lo hacen el 16,4%. En efecto, 2 de cada 3 personas que navegan en euskera son jóvenes.

*Gráfico 42: Población usuaria de Internet de 15 y más años según el idioma de navegación. C.A. de Euskadi. 2013 (%)*



*Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)*

Los muy jóvenes, comprendidos entre 6 y 14 años, se están incorporando rápidamente a Internet. Para muchos de ellos es un recurso tan antiguo y naturalizado como la televisión o el ordenador. Sin embargo, la forma en que se produce esta incorporación al ámbito de los instrumentos tecnológicos disponibles para su manipulación difiere de la de otros grupos de edad, y se produce primeramente a partir de la satisfacción de sus necesidades cotidianas. El uso diferencial se debe a su funcionalidad, el uso que cada colectivo de usuarios hace de él. Entre los muy jóvenes (6 a 14 años) el ocio es uno de los servicios más demandados, ya que el 82,4% lo utiliza para este fin, seguido de la consulta en bibliotecas y otros centros de documentación (54,1%),. La información sobre bienes y servicios (41,1%) y el correo electrónico



(44,7%) son dos de los servicios más utilizados. No sorprende que sean éstas las actividades que los más jóvenes realizan a través de Internet, pues definen con cierta precisión el mundo de sus inquietudes: amigos, ocio, consumo, escuela. Sin embargo, de entre los servicios disponibles en Internet, el interés en los medios de comunicación destaca también como una actividad muy utilizada por los más jóvenes (28,3%), al igual que sucede con los demás grupos de edad. Consumo y comunicación parecen ser los pilares sobre los que se asienta una buena parte de los usos de Internet.

*Tabla 1. Páginas Web, portales y buscadores más mencionados por la población de 15 y más años usuaria de internet . 2013 (%)*

Ranking de sitios Web		Ranking de portales y buscadores	
Año 2013	Nombre	Año 2013	Nombre
1	HOTMAIL.COM	1	GOOGLE.ES
2	FACEBOOK.COM	2	YAHOO.COM
3	ELCORREODIGITAL.COM	3	BING
4	YOUTUBE.COM	4	TERRA.ES
5	GMAIL.COM	5	DUCKDUCKGO.ES
6	DIARIOVASCO.COM	6	MSN.ES
7	MARCA.ES	7	ASK
8	GOOGLE.COM		
9	TUENTI.COM		
10	ELPAIS.COM		
11	LANBIDE.NET		
12	EUSKADI.NET		
13	TWITTER.COM		
14	KUTXABANK.ES		
15	WIKIPEDIA.ORG		

*Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)*

El ranking de páginas Web más visitadas está encabezado por las páginas referidas a las redes sociales, seguidas de las plataformas de correo electrónico, medios de comunicación, entidades financieras, servicios de la Administración Autónoma, Universidad Pública Vasca y oferta de viajes. Entre las 50 más visitadas encontramos, además, portales de consulta de empleo, generalistas, subastas y compras, así como otros centros universitarios.

Entre los buscadores sobresale Google que ha desplazado en muy poco tiempo a la práctica totalidad de portales y buscadores como Yahoo, Terra, MSN y otros. En 2013 el 97,9% de las personas usuarias de Internet utiliza Google como referente.

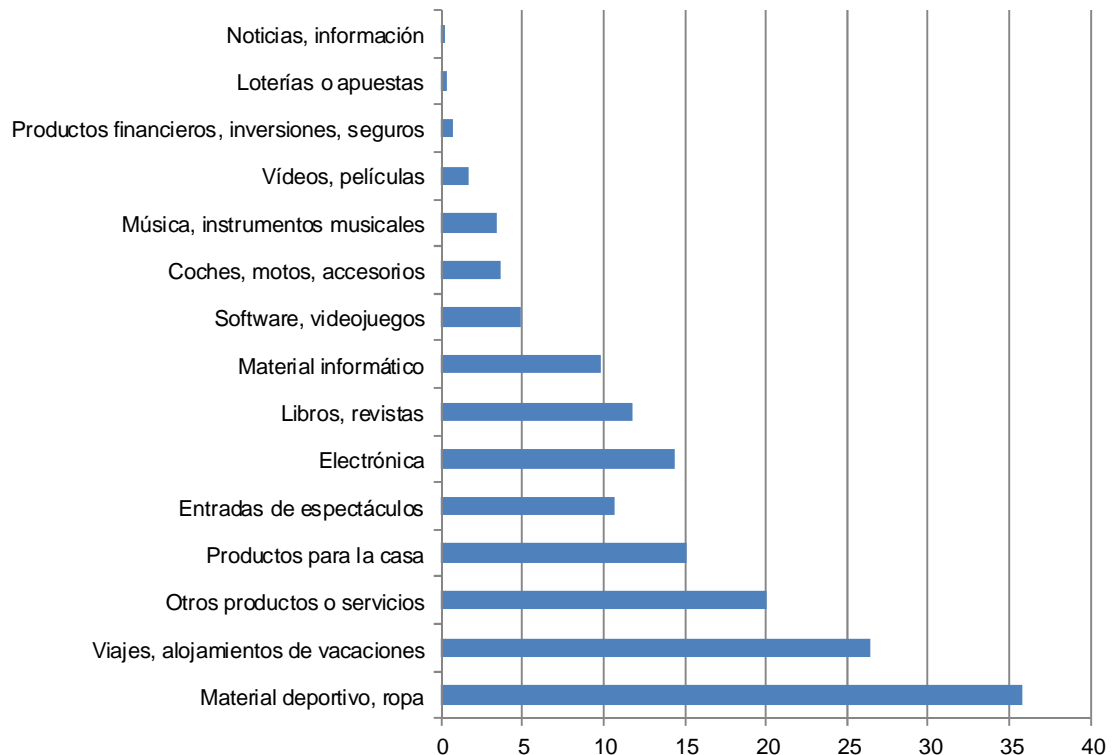
### 3.1.3 El comercio en internet: las compras de los consumidores particulares

Los que han realizado alguna compra por Internet en los últimos 3 meses son el 38,9% de los que se han conectado recientemente (Gráfico 43).

De estos, el 35,8% se decanta principalmente por compras relacionadas con material deportivo y ropa, viajes y alojamiento de vacaciones (26,5%), otros productos o servicios (20,0%), productos para la casa (15,1%), entradas para espectáculos (10,7%), productos de electrónica (14,4%), libros y revistas (11,8%),

material informático (9,8%), software y videojuegos (4,9%), coches, motos y accesorios (3,7%), música e instrumentos musicales (3,4%), vídeos y películas (1,7%), productos financieros, inversiones y seguros (0,7%), loterías o apuestas (0,4%) y noticias e información (0,2%)

Gráfico 43: Población de 15 y más años por las compras a través de Internet C.A. de Euskadi. 2013 (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)

La cantidad de dinero gastado en compras por Internet es menor a 100€ en el 50,2% de los casos, siendo una proporción menor, el 38,4%, los que gastan entre 100 y 500€. Únicamente el 11,4% ha realizado adquisiciones por importe superior a 500€. Según ésta clasificación, la población de Araba / Álava es la que realiza compras de menor cuantía, seguida de la población de Gipuzkoa y de la de Bizkaia; asimismo la población de Bizkaia destaca por realizar compras de superior cuantía en mayor medida que el resto. Los varones, los más jóvenes y los que tienen estudios medios y superiores, compran en Internet con más frecuencia que otros colectivos.

La seguridad al pagar por Internet dando el número de cuenta o la tarjeta de crédito no plantea mucho problema para el 73,9% de los que han realizado alguna compra, 20,0% cree que existe mucha seguridad y el 53,9% bastante. Sin embargo, para el 18,7% existe poca seguridad y problemas serios de inseguridad para el 7,4%.

El perfil del comprador por Internet es un varón joven, que vive en una familia con hijos, con estudios medios y superiores y que está ocupado. La compra de productos para la casa y de viajes y alojamiento en vacaciones es realizada, más frecuentemente, por mujeres; sin embargo, la compra de música e instrumentos musicales, de coches, motos y accesorios, así como de software y videojuegos es llevada a cabo, en mayor proporción que otros productos, por varones.

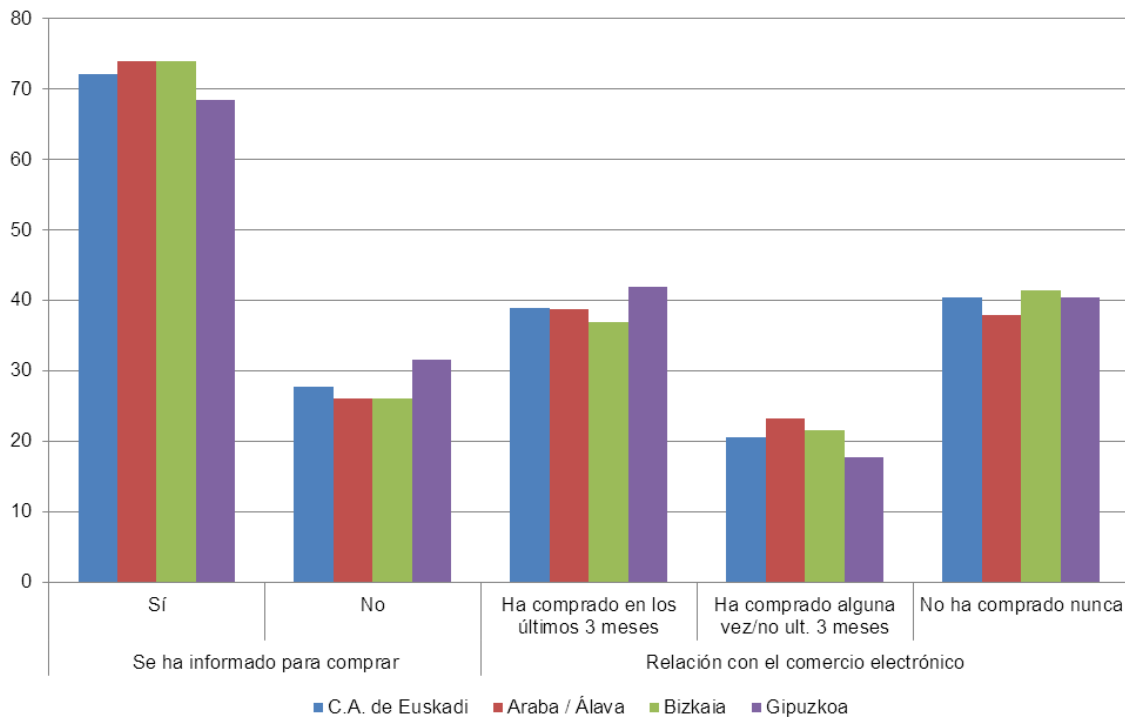
La percepción de la seguridad de las compras por Internet se relaciona con algunas variables de la siguiente manera: los varones tienden a ver más seguridad que las mujeres, los jóvenes frente a los

adultos y mayores, y los que tienen estudios medios y superiores frente a los que tienen estudios primarios.

Entre los inconvenientes experimentados por los usuarios de Internet destaca la recepción de correos electrónicos no deseados (spam) que afectó en 2013 al 34,7%, los virus informáticos presentes en el 16,8% de los casos, la recepción de ficheros ilegales u ofensivos (2,6%) y el fraude con la tarjeta de crédito, que afectó al 0,8% de los internautas. Estos problemas de seguridad han disminuido ligeramente en el último año, sobre todo, la recepción de correos electrónicos no deseados.

El 72,2% de los usuarios de Internet se ha informado alguna vez para comprar a través de la red y el 27,8% nunca lo ha hecho (Gráfico 44). La que más se informa es la población de Bizkaia y la de Araba / Álava, y la que menos la gipuzkoana. El 38,9% ha comprado en los últimos 3 meses, otro 20,6% ha comprado alguna vez aunque no en los últimos 3 meses, y el 40,5% no ha comprado nunca.

*Gráfico 44: Población de 15 y más años por su relación con el comercio electrónico según territorios históricos. 2013 (%)*



*Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Familias (ESI-F)*

A pesar de haber sufrido algún problema de seguridad, como recibir correo electrónico no deseado (spam), virus informáticos, fraude con la tarjeta de crédito o ficheros ilegales u ofensivos, los usuarios consideran que el medio ofrece bastante seguridad.

Entre las razones mencionadas por la población usuaria de Internet para no realizar compras a través de la red en los últimos tres meses destacan las siguientes: las preferencias o calidad del servicio en el hecho de comprar directamente en un establecimiento, la ausencia de necesidad, y factores intrínsecos al medio relativos tanto a la seguridad como a la privacidad. La razón mencionada con más frecuencia es la preferencia por comprar personalmente en un establecimiento (51,3%), aunque la calidad del servicio – creen que no funciona bien la recepción y devolución de las compras hechas por Internet- es una razón importante para el 2,6%. En segundo lugar, aparece la falta de necesidad, citada por el 38,8% de las personas usuarias. Finalmente, la preocupación por la seguridad (36,6%) y el celo sobre la privacidad al

tener que dar detalles personales a través de Internet es mencionada por el 23,2%. Parecen apuntarse dos elementos que limitan la expansión del comercio electrónico. Por un lado, el hábito incorporado en nuestras prácticas cotidianas, ir personalmente a comprar, tener un trato personal con la persona vendedora y, en menor medida, la superior calidad del servicio en el comercio tradicional. Por otro lado, las reticencias e inseguridad atribuidas a Internet.

Las razones para explicar el proceso de incorporación a la compra electrónica deben buscarse, preferentemente, en los hábitos tradicionales fuertemente arraigados y la falta de necesidad, además de la percepción de una menor calidad del servicio y, en menor medida, en problemas de privacidad y seguridad.

El análisis de los datos realizado en la última década permite constatar que permanece estable la preferencia de la ciudadanía de la C.A. vasca por realizar sus compras en el comercio tradicional, con unos porcentajes ligeramente superiores al 50% en los últimos años, al mismo tiempo, los datos revelan que la sociedad vasca está perdiendo el temor a realizar la compra por Internet por razones de seguridad o privacidad, descendiendo los porcentajes considerablemente en ambos casos.

Entre 2003 y 2013 no ha dejado de incrementarse el porcentaje de quienes consideran que pagar a través de Internet ofrece mucha seguridad (de 13,2% al 20,0%) y bastante (del 42,5% al 53,9%). Además, se han reducido los que ven poca seguridad (del 30,5% al 18,7%) y ninguna (del 13,6% al 7,4%). Internet parece ofrecer y transmitir cada vez mayor sensación de seguridad.

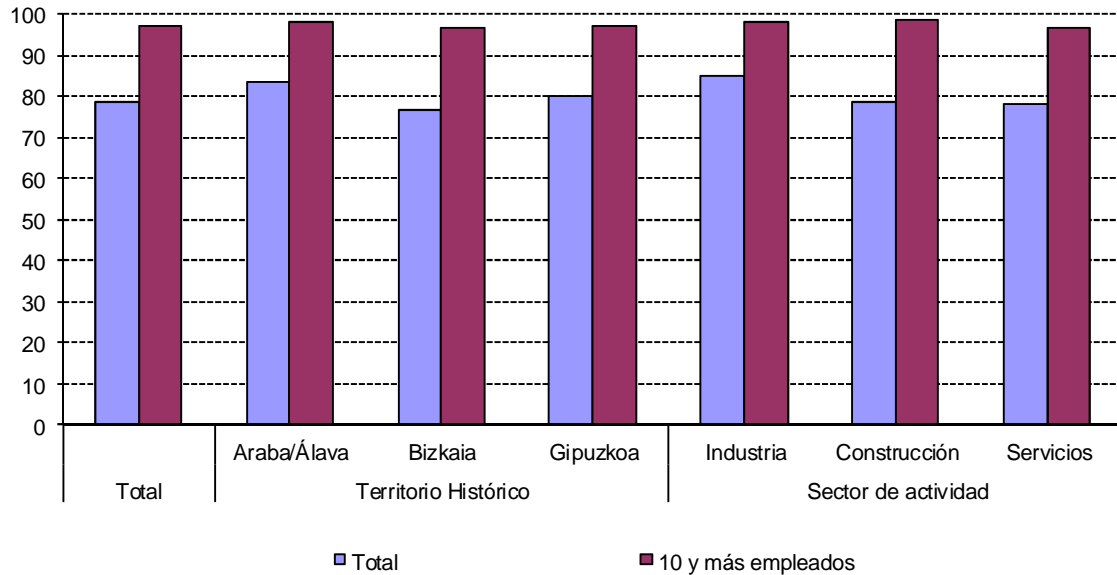
## **3.2 Usos de Internet en las empresas de la C.A. de Euskadi**

### **3.2.1 Conexión y usos de Internet**

En el primer capítulo ya se ha comentado que las empresas vascas en el año 2013 han alcanzado un nivel de acceso a Internet bastante significativo: un 78,8% del total de empresas y un 97,1% si solo se tienen en cuenta las de 10 o más empleados.

En el Gráfico 45, se puede observar el porcentaje de establecimientos con acceso a Internet por Territorio, destacando Álava, con un 83,4%, seguido de Gipuzkoa, 80,2% y de Bizkaia, 76,8%. Por sectores de actividad, el mayor porcentaje se da en industria, 84,7%, seguido de construcción, 78,7% y de servicios, 78,3%.

Gráfico 45: Acceso a Internet según tamaño, Territorio Histórico y sector de actividad en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)



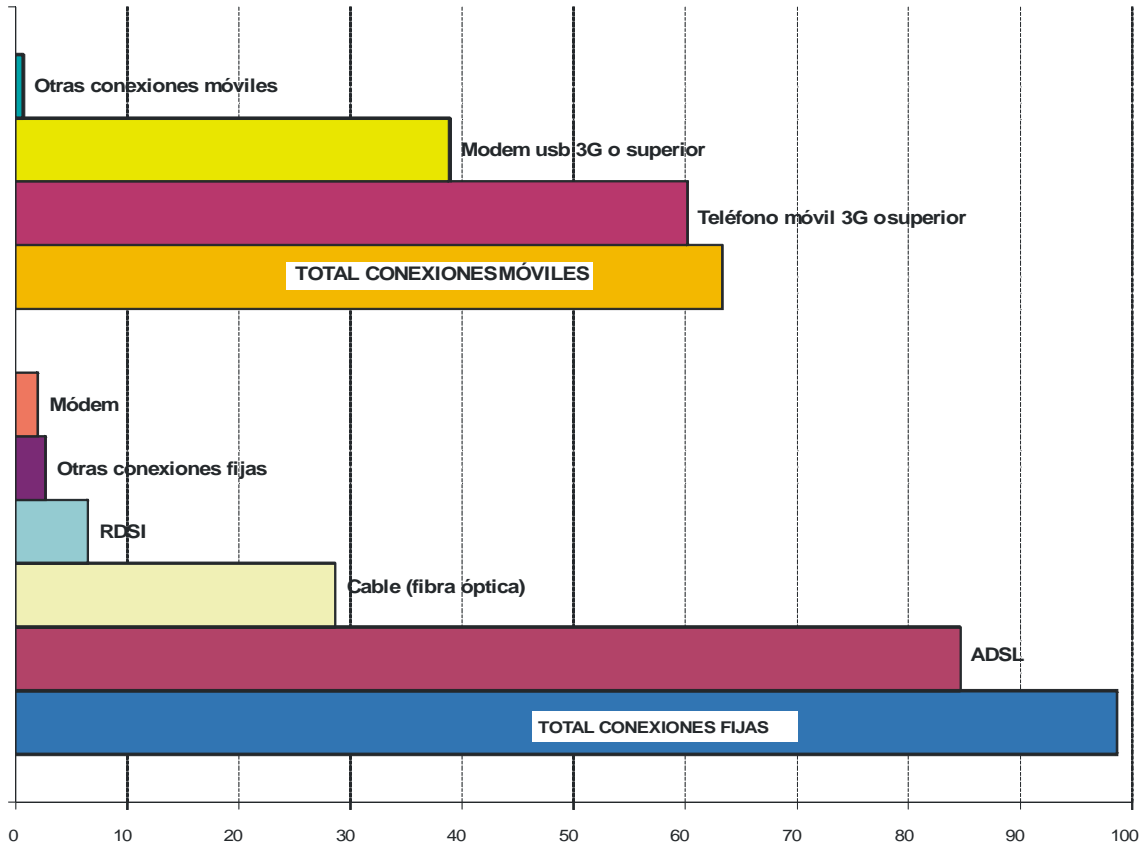
Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

Si nos fijamos en el tipo de conexiones a Internet que tienen las empresas, podemos observar que prácticamente la totalidad de las que tienen acceso a Internet disponen de alguna conexión fija, el 98,7% y, además, el 63,3 % complementa su acceso a Internet con alguna conexión móvil.

Dentro de las conexiones fijas, la forma más habitual sigue siendo a través de ADSL, un 84,6% de las empresas vascas que disponen de Internet se conecta por esta vía (Gráfico 46), mediante cable (fibra óptica) accede un 28,6%, además de un 6,5% a través de RDSI -red digital de servicios integrados-, un 2,0% mediante MODEM y un 2,7% a través de otras conexiones fijas.

En lo que respecta a las conexiones móviles, predomina la conexión de banda ancha a través de teléfono móvil 3G o superior, con un 60,2%, seguida de las conexiones de banda ancha a través de MODEM conectado a ordenador portátil, con un 38,9%, y, por último, mediante otro tipo de conexiones móviles, que tan solo suponen el 0,7%.

Gráfico 46 Acceso a Internet según tipo de conexión en los establecimientos de la C.A. de Euskadi en 2013. (%)



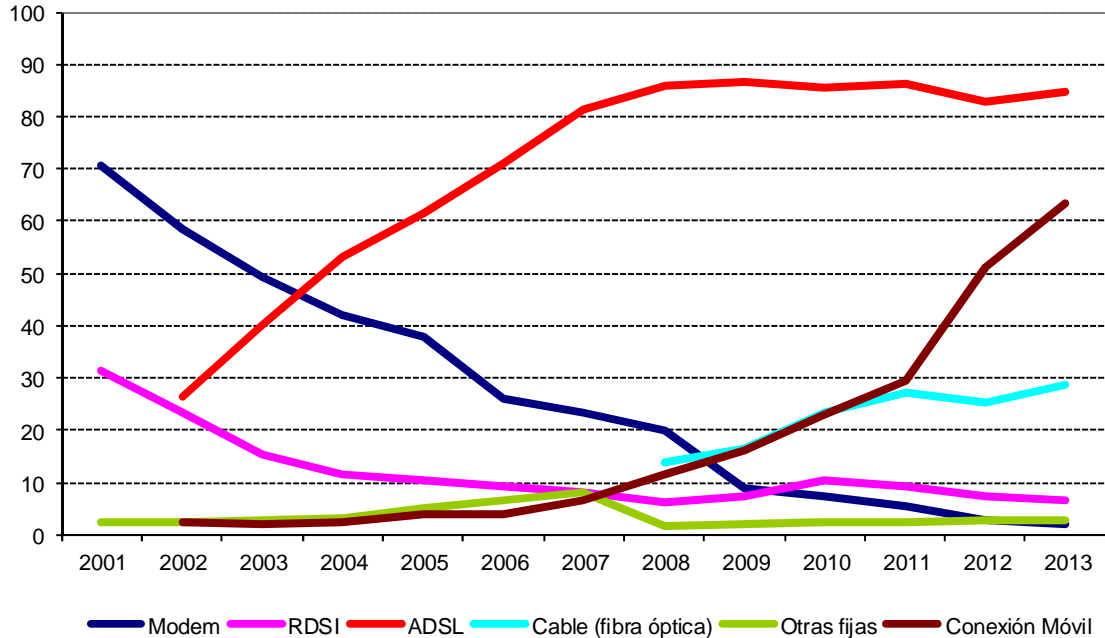
Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

Respecto a la evolución en el periodo 2001-2013 del tipo de conexión a Internet de las empresas (Gráfico 47), se observa como la mayor progresión se ha dado en las conexiones vía ADSL, hasta alcanzar un máximo del 86,7% en 2009. A partir de ese momento estas conexiones se estancan entre 2010 y 2013. Aún así, sigue siendo la forma de acceso más utilizada con un 84,6% de las empresas con Internet en 2013.

En el resto de conexiones fijas, destacar la conexión por Cable (fibra óptica), que también ha experimentado una evolución creciente hasta alcanzar un 28,6% este último año. El RDSI, por su parte, tras unos años iniciales de fuerte implantación, ha ido disminuyendo su importancia como vía de acceso hasta suponer actualmente un 6,5%. En cuanto a la conexión vía MODEM, aunque era la forma principal de conectarse hasta el año 2003, ha mostrado una marcada tendencia a disminuir, representando actualmente un residual 2,0%. Por último, Otras conexiones fijas siguen suponiendo un porcentaje pequeño del total, que actualmente representa el 2,7%.

En cuanto a las conexiones móviles, es importante señalar que son, con un 63,3%, las que mayor crecimiento han tenido en estos últimos años, desde que iniciaron su despegue en 2008 y que coincidió con el estancamiento del ADSL antes mencionado.

Gráfico 47 Evolución según modalidad de acceso a Internet en los establecimientos de la C.A. de Euskadi en 2001-2013 (%)



\*Hasta 2007 Otras conexiones incluía la conexión Cable (fibra óptica)

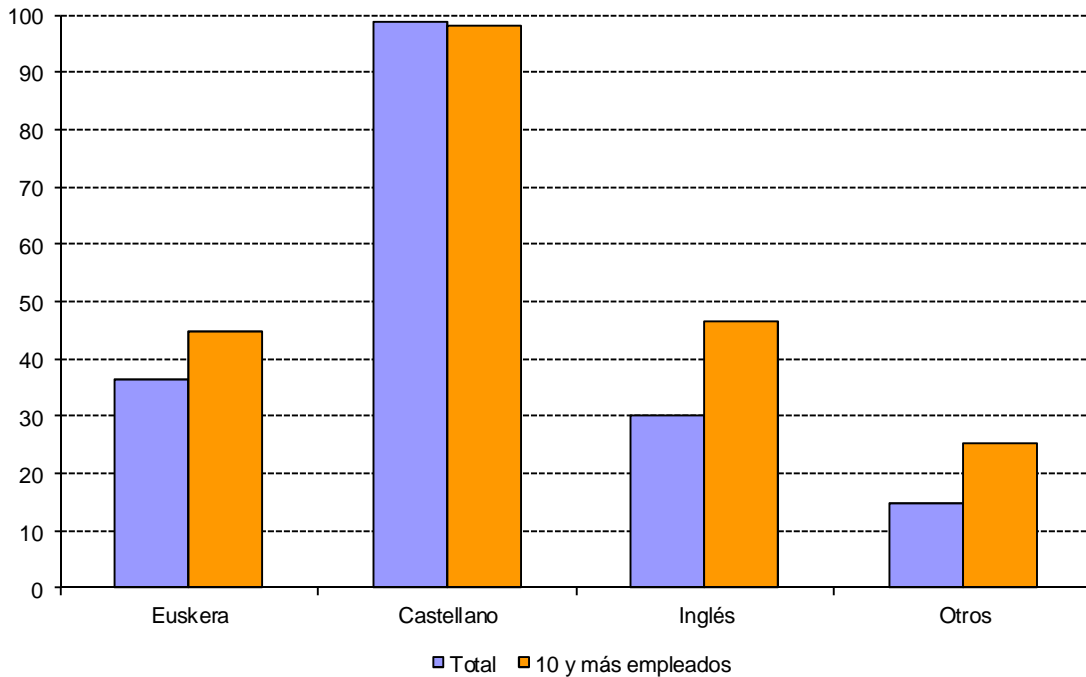
Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

### 3.2.2 Presencia en Internet: sitio Web

Se señalaba anteriormente que cada vez son más las empresas vascas que disponen de un sitio Web. En el año 2013 un 43,2% de los establecimientos vascos dispone de página Web, porcentaje que se eleva hasta un 83,6% en las empresas de 10 y más empleados..

En estas páginas Web, el idioma más utilizado es el castellano (98,8%), independientemente del tamaño (Gráfico 48), sector económico o Territorio Histórico donde se ubiquen las empresas. A continuación figura el euskera (36,5%), el inglés (30,3%) y otros (14,8%). Este orden cambia si tenemos en cuenta el tamaño, las empresas de 10 y más personas empleadas, siendo en este caso el inglés (46,7%) el segundo idioma más utilizado y a continuación el euskera (44,8%) y otros (25,4%), posiblemente debido a la mayor proyección internacional que suelen tener las grandes empresas.

Gráfico 48: Páginas Web por idioma utilizado según tamaño en los Establecimientos de la C.A. de Euskadi en 2013. (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

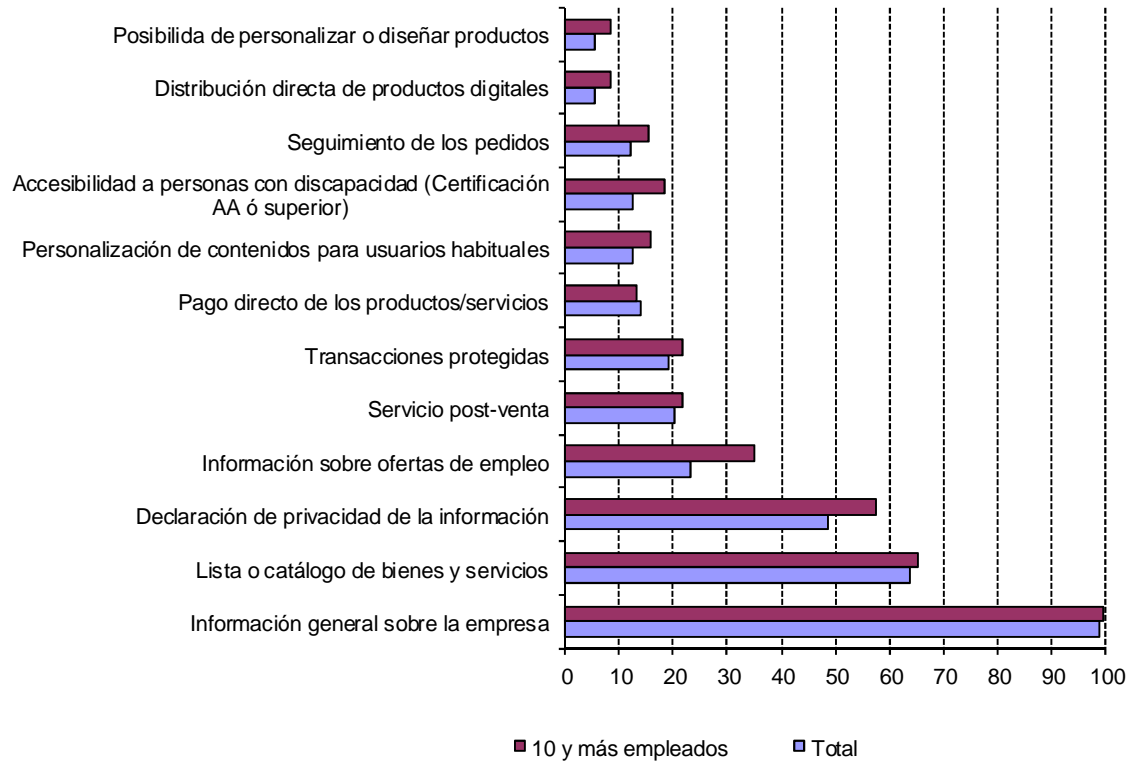
Si a nivel global el 43,2% de los establecimientos de la C. A. de Euskadi disponen de página Web, por sectores de actividad destacan los establecimientos industriales con un 57,7%, seguidos de los del sector servicios (44,1%) y los de la construcción (29,8%). Estos porcentajes aumentan significativamente si tomamos en consideración los establecimientos que tienen 10 o más empleados. En este tamaño, el 83,6% de las empresas tienen página Web y, aquí, también son los establecimientos del sector industrial los que alcanzan un mayor porcentaje con páginas Web (85,6%), seguidos de los del sector servicios (83,4%) y los de la construcción (78,6%).

Si analizamos las distintas prestaciones que se facilitan en los sitios Web, las más frecuentes son disponer de información general sobre la empresa (99,0%) y tener una lista o un catálogo de bienes y servicios (63,8%), seguidas, ya de lejos, por las que cuentan con declaración de privacidad de la información (48,8%), las que publican ofertas de empleo (23,0%) y las que aportan servicio post-venta (20,3%).

Las prestaciones menos implantadas son: disponer de transacciones protegidas (19,2%), el pago directo de los productos y/o servicios (14,0%), la personalización de contenidos para usuarios habituales (12,4%), la accesibilidad a personas con discapacidad (12,4%), el seguimiento de los pedidos (12,1%), la distribución directa de productos digitales (5,6%) y la posibilidad de personalizar o diseñar productos (5,4%), no existiendo diferencias significativas si tenemos en cuenta el tamaño de las empresas o el sector de actividad.



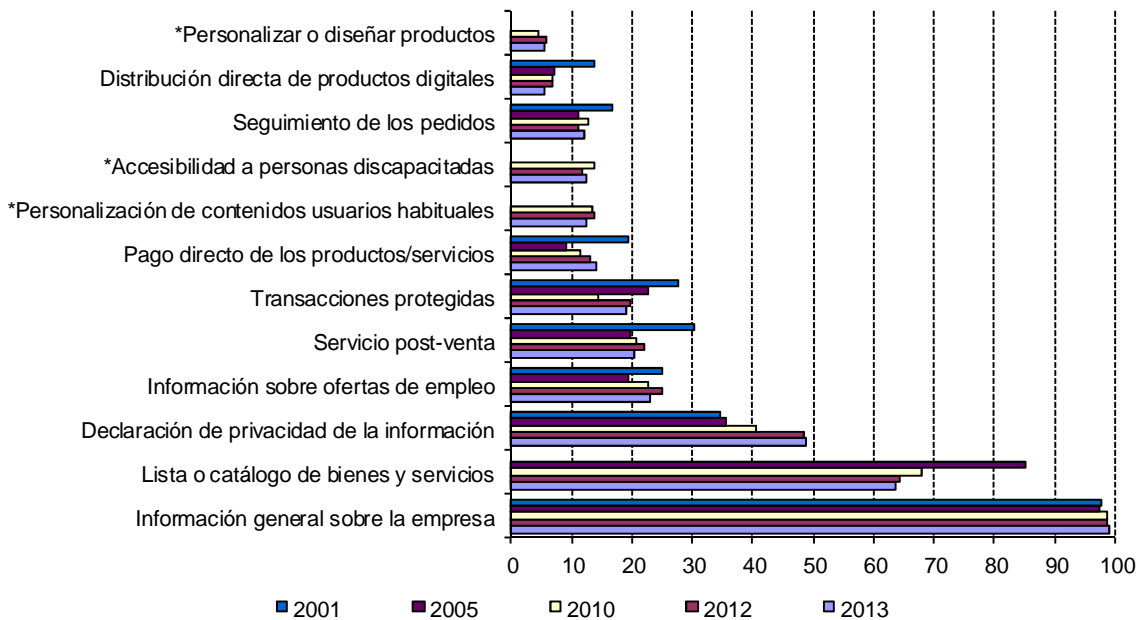
Gráfico 49: Prestaciones ofertadas en las páginas Web de los establecimientos de la C.A. de Euskadi en 2013. (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

También se puede apreciar, en el gráfico 50, la evolución que han tenido las diferentes prestaciones que nos ofrecen las empresas en sus páginas Web. Éstas no siempre han mejorado su porcentaje de utilización con el paso de los años o, cuando lo han hecho, no ha sido de forma significativa.

Gráfico 50: Evolución de las prestaciones ofertadas en las páginas Web en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2001-2013. (%)



\*No se tienen datos anteriores

Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

### 3.2.3 Comercio electrónico

En cuanto al comercio electrónico, los últimos datos disponibles hacen referencia a 2012. A diferencia de los datos de equipamientos, que son del año de referencia de la encuesta, los de comercio electrónico son siempre a fecha 31 de diciembre del año anterior al de recogida de información.

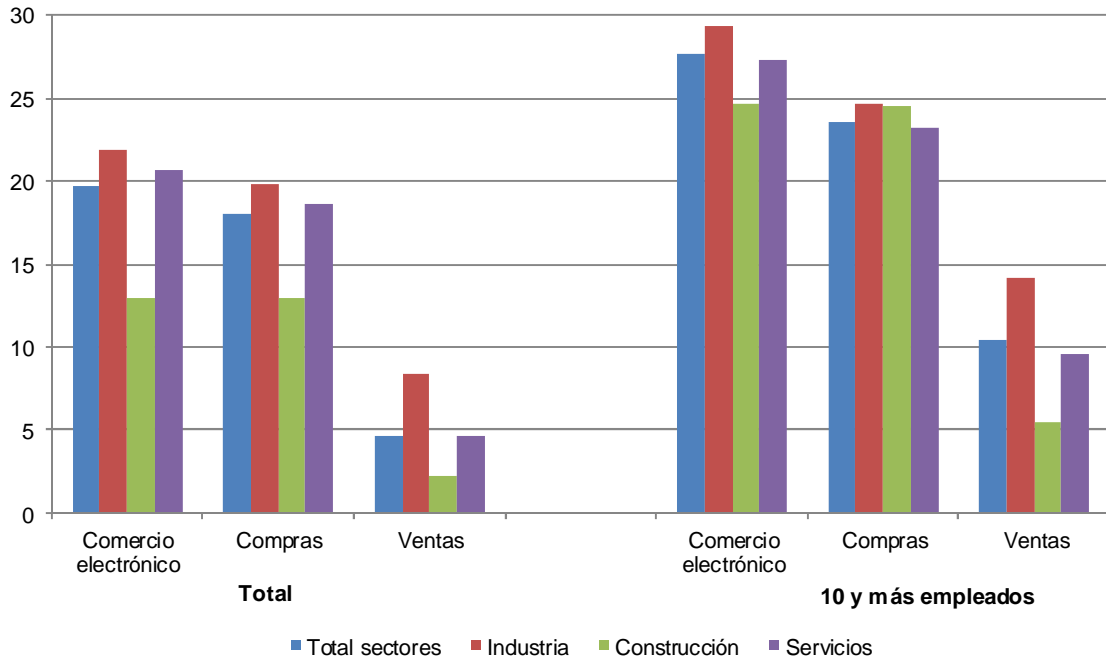
El comercio electrónico en las empresas de la C. A. de Euskadi tiene una desigual distribución según se trate de compras o ventas por este sistema. También se dan diferencias significativas dependiendo del tamaño de las empresas y del sector productivo al que pertenezcan. Así, se observa —a 31 de diciembre de 2012— una mayor utilización por parte de las empresas de 10 y más empleados y en las empresas pequeñas que pertenecen al sector industrial o al sector servicios.

Las empresas raramente lo usan para la venta de sus productos, apenas un 4,6% del total. Por sectores, las ventas se dan en el 8,4% de las empresas del sector industrial, en un 4,6% del sector servicios y en un 2,2% del sector construcción. Más significativos son los porcentajes que se obtienen para compras, el 18,0% del total, llegando al 19,8% en las empresas del sector industrial, al 18,6% en las del sector servicios y al 12,9% en el caso de la construcción. En conjunto, el comercio electrónico está presente en el 19,7% de los casos, 21,9% en las empresas industriales, 20,7% en las de servicios y 12,9% en las de construcción.

Estos datos cambian significativamente cuando consideramos los establecimientos de 10 o más empleados, alcanzando el comercio electrónico a un 27,7% de las empresas de este tamaño. Por sectores, supone el 29,4% en industria, el 27,3% en servicios y el 24,7% en las empresas del sector de la

construcción. Además, en este tamaño, las compras se dan en el 23,6% de las empresas y las ventas en el 10,4%.

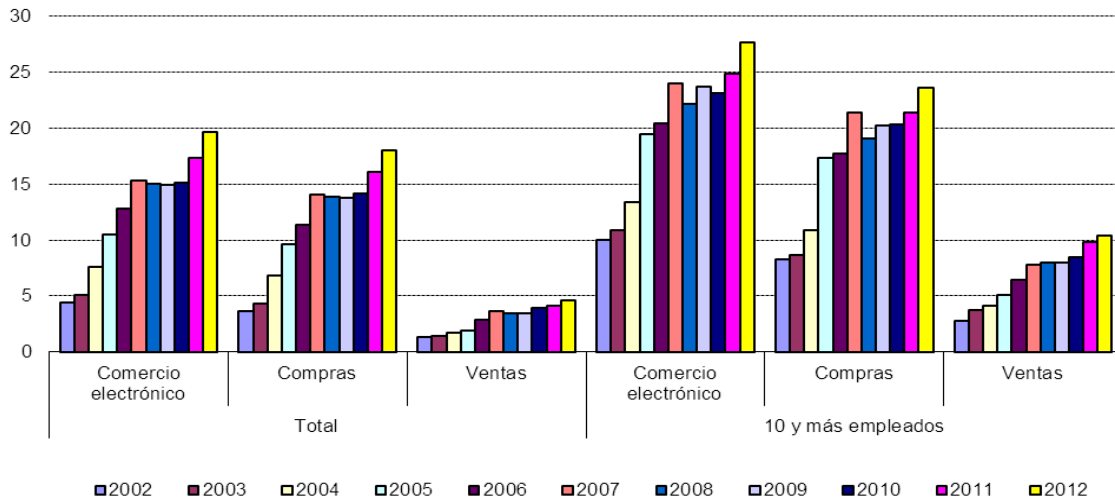
Gráfico 51 Comercio electrónico según sectores de actividad y tamaño en las empresas de la C.A. de Euskadi en 2012. (%)



Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

También, es muy revelador observar la evolución del comercio electrónico en el período 2002-2012. El porcentaje de empresas que realizaba comercio electrónico en 2002 era del 4,4%, haciendo compras el 3,6% y ventas el 1,3% de las empresas, mientras que en 2012 ha sido del 19,7%, participando el 18,0% de las empresas por el lado de las compras y el 4,6% por el de ventas.

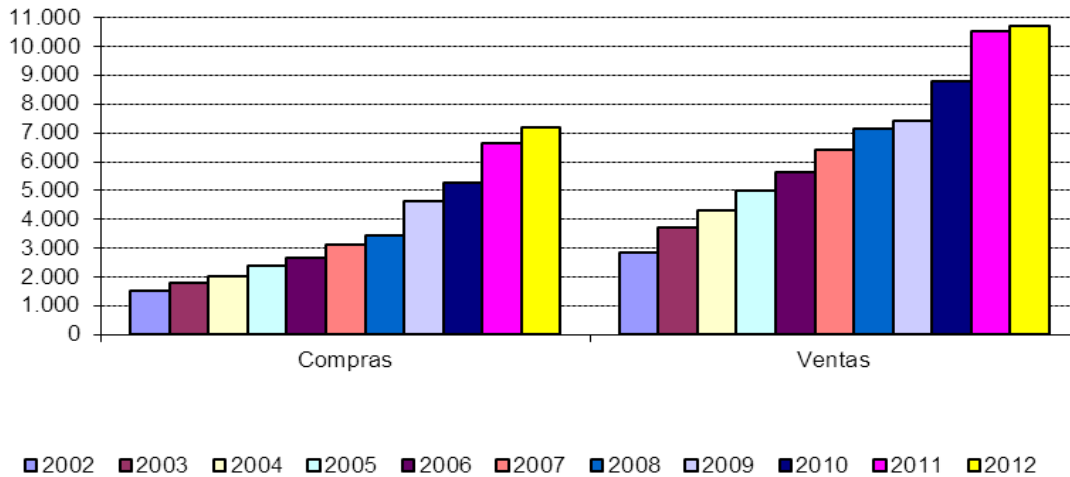
Si se tiene en cuenta el tamaño, estos porcentajes aumentan en las empresas de 10 y más empleados. En este tamaño, el porcentaje de empresas que realizaba comercio electrónico en 2002 era del 10,0%, haciendo compras el 8,3% y ventas el 2,8% de las empresas, mientras que en 2012 ha sido del 27,7%, realizando compras el 23,6% de las empresas y ventas el 10,4%.

**Gráfico 52: Comercio electrónico según tamaño en las empresas de la C.A. de Euskadi en 2002-2012. (%)**


Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

Por último, y respecto a la evolución de las cantidades económicas que mueve el comercio electrónico en la C.A. de Euskadi, en el periodo estudiado 2002-2012 se ha pasado de una cifra de compras mediante comercio electrónico de 1.509,5 millones de euros en 2002 a 7.207,6 millones en 2012 y, en ventas, este aumento ha supuesto pasar de 2.834,0 millones de euros en 2002 a 10.699,2 millones de euros en 2012.

Por tanto, aunque el porcentaje de empresas que realizan compras electrónicas es superior al que realiza ventas por ese sistema, sin embargo las cantidades económicas objeto de transferencia son más elevadas en las ventas electrónicas.

**Gráfico 53: Evolución del comercio electrónico en la C.A. de Euskadi en 2002-2012. (Millones de euros)**


Fuente: Encuesta de la Sociedad de la Información. Empresas (ESI-E)

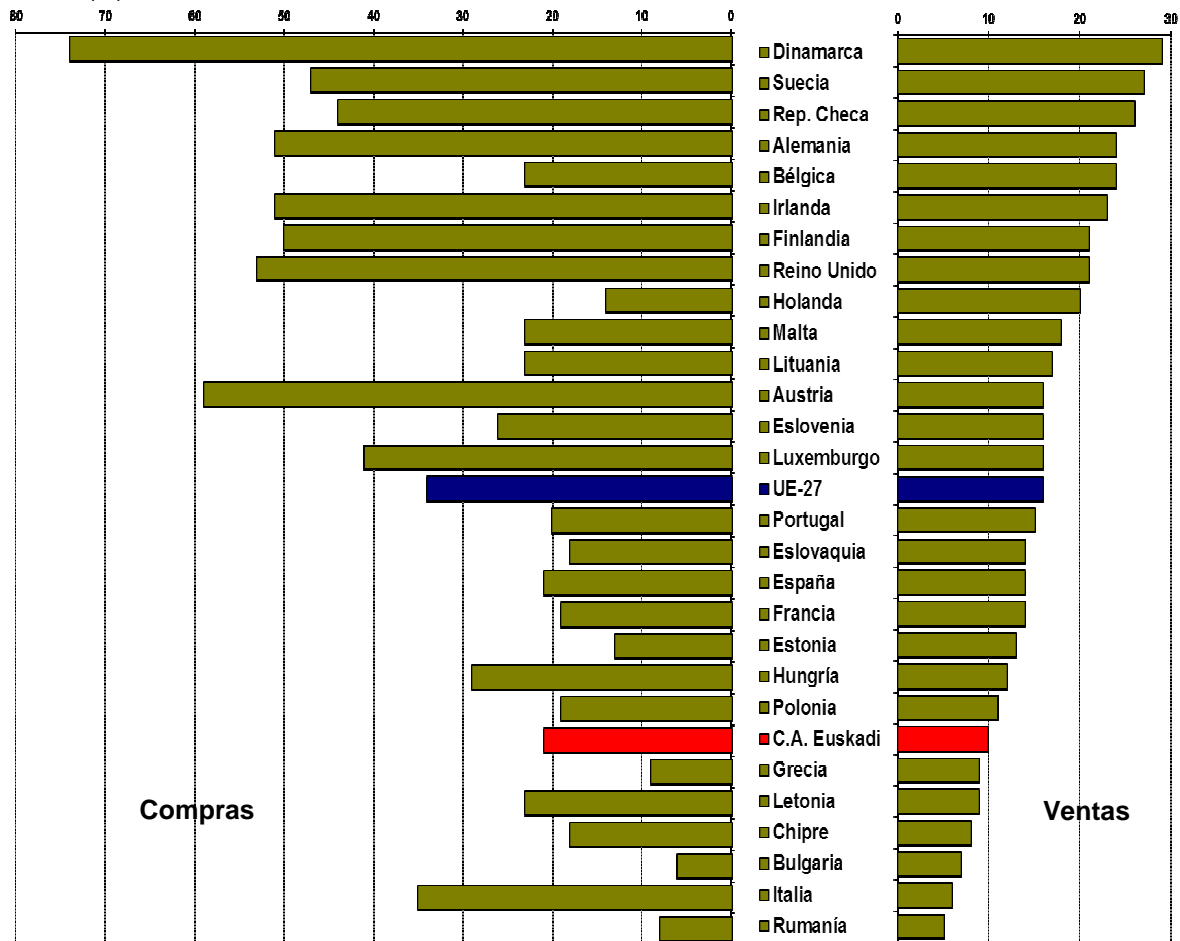
Para poder conocer lo que estos datos suponen a nivel internacional, y al igual que sucedía en equipamientos, aunque en el caso de la C.A. de Euskadi y de España se dispone de datos a diciembre de 2012, a la hora de hacer este informe los datos disponibles para los países de la UE se refieren a diciembre del año 2011. Por tanto, y en aras de una mejor comparabilidad, se utilizan los datos correspondientes a este último periodo.

También hay que hacer constar que, para que la información sea homogénea, hay que utilizar las mismas sectorizaciones que han empleado los organismos productores de información de esos países. Esto hace que los datos mostrados en el resto de este análisis, y que incluyen todos los sectores de actividad económica (exceptuando el sector primario), ahora varíen ligeramente.

Además, hay que decir que las comparaciones están hechas para empresas de 10 o más empleados.

Teniendo en cuenta estos tres condicionantes, se observa como en la C. A. de Euskadi, a pesar de los incrementos producidos en los últimos años, la incidencia que este tipo de intercambios tiene en las empresas vascas es todavía muy limitada, situándose, en cualquier caso, en los lugares bajos del gráfico y siendo superada por la mayoría de los países de la Unión Europea, tanto en compras como en ventas electrónicas.

Gráfico 54: Establecimientos de 10 o más empleados con compras y ventas electrónicas por países en 2012. (%)



Sectores incluidos según CNAE 2009: C, D, E, F, G, H, I, J, L, M (69-74), N, (95)

Fuente: Encuesta sobre la Sociedad de la Información ESI-Empresas 2011. EUSTAT  
 Statistics on the information society in Europe (2011), EUROSTAT

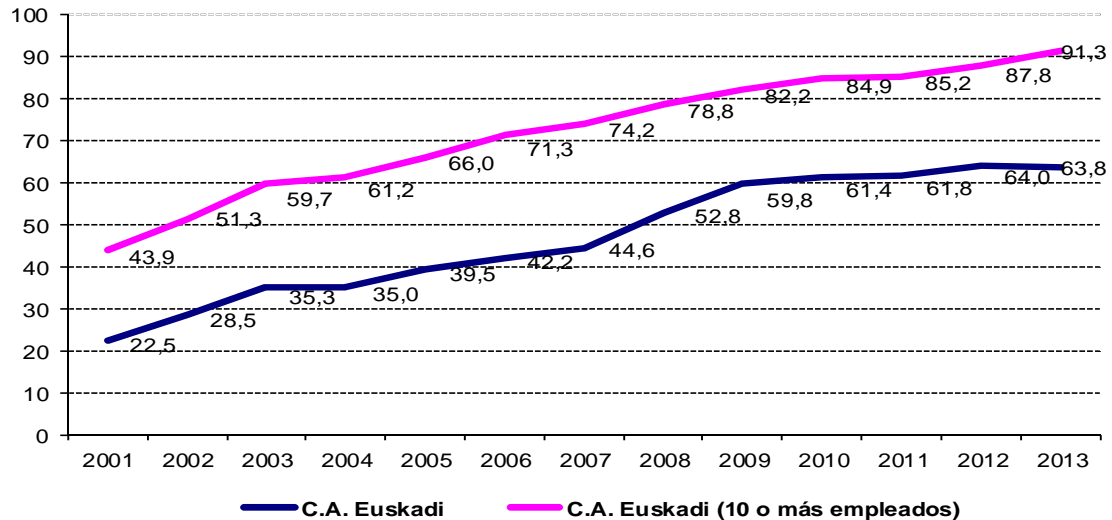
### 3.2.4. Administración Electrónica (e-administración)

El 63,8% de las empresas vascas con acceso a Internet utiliza esta vía para realizar algún tipo de trámite o servicio con la Administración Pública en 2013. Este porcentaje se eleva al 91,3% en las empresas de 10 o más empleados.

Teniendo en cuenta que el 78,8% de las empresas vascas tienen acceso a Internet, el total de las que interactúan electrónicamente con la Administración serían el 50,3%. En las de 10 o más empleados, por su parte, al tener conexión a la Red prácticamente la totalidad (97,1%), hace que en este caso alcancen el 88,7% del total.

Además, el número de empresas que demandan este tipo de relación electrónica con la Administración ha ido aumentando en los últimos años. Así, en el periodo comprendido entre 2001 y 2013 se ha pasado de un 22,5% de empresas con acceso a Internet que realizan trámites por este medio al 63,8% en 2013. Estos porcentajes son más altos si sólo tenemos en cuenta las empresas de 10 o más empleados, pasando de un 43,9% en 2001 al 91,3% en 2013.

Gráfico 55: Evolución de las empresas vascas con acceso a Internet que realizan trámites con la Administración Pública de forma electrónica en 2001-2013. (%)



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información –ESI- Administración

Respecto a qué tipo de trámites electrónicos realizan las empresas vascas con la Administración, destaca la obtención de información, con un 55,6% de los establecimientos con acceso a Internet, obtener impresos y formularios (51,7%), declarar el impuesto sobre el valor añadido IVA (43,7%), devolver cumplimentados impresos y formularios (43,0%) y declarar el impuesto de sociedades (38,9%). Estos porcentajes son más altos en las empresas de 10 o más empleados.

Tabla 2: Establecimientos con acceso a Internet por tipo de tramitación electrónica con las diferentes administraciones públicas en 2013. (%)

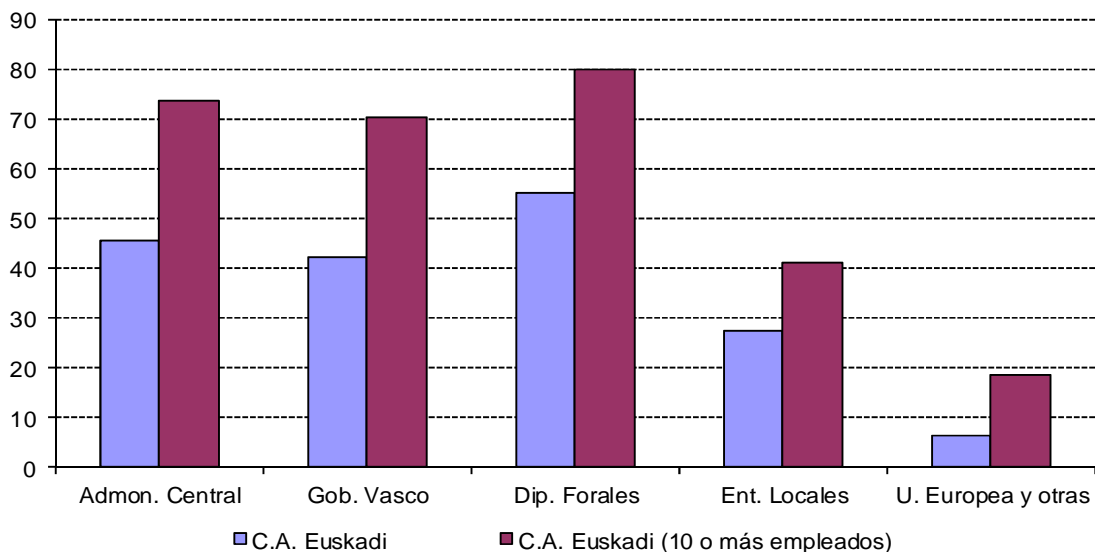
	Sector Público		Administración Central		Gobierno Vasco		Diputaciones Forales		Entidades Locales		Unión Europea y otros	
	Total	10 y más	Total	10 y más	Total	10 y más	Total	10 y más	Total	10 y más	Total	10 y más
Empleo												
<b>Realiza trámites electrónicos con la Administración</b>	<b>63,8</b>	<b>91,3</b>	<b>45,6</b>	<b>73,6</b>	<b>42,3</b>	<b>70,5</b>	<b>55,1</b>	<b>80,1</b>	<b>27,4</b>	<b>41,3</b>	<b>6,5</b>	<b>18,4</b>
Obtener información	55,6	83,1	22,0	48,3	39,3	66,4	45,1	68,2	25,4	39,3	5,6	16,7
Obtener impresos y formularios	51,7	80,4	17,1	40,8	33,1	60,1	42,0	66,3	19,8	29,6	3,1	10,3
Devolver impresos y formularios cumplimentados	43,0	73,5	13,8	35,2	25,3	51,3	34,5	58,5	12,7	20,8	2,3	8,2
Tramitar procedimientos de forma electrónica	28,5	59,0	10,3	27,4	14,9	38,0	20,9	42,6	6,3	12,7	1,9	5,6
Presentar propuestas en un sistema de licitación electrónica (e-procurement)	7,1	14,3	2,3	7,5	3,6	9,4	4,4	8,3	2,1	3,1	0,6	1,7
Declarar cotizaciones sociales de los empleados	34,4	59,7	34,0	59,3	.	.	.	.	.	.	0,5	0,6
Declarar el impuesto de sociedades	38,9	61,4	8,8	15,9	.	.	33,2	53,5	.	.	0,1	0,2
Declarar el impuesto sobre el valor añadido (IVA)	43,7	63,9	9,2	15,1	.	.	37,6	55,3	.	.	0,1	0,5
aduana	5,8	18,6	5,7	17,8	.	.	0,1	0,7	.	.	0,1	0,6
Otros trámites o servicios	2,3	3,0	0,8	1,1	0,5	0,9	1,5	1,7	0,2	0,3	0,0	0,1

Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información –ESI- Administración

Finalmente, en cuanto a con qué Administración realizan estos trámites las empresas conectadas a Internet, destacan las Diputaciones Forales (55,1%) y la Administración Central (45,6%), influyendo en estos porcentajes las competencias que tienen sobre los principales impuestos. A continuación, figura el Gobierno Vasco (42,3%) seguido de las entidades locales (27,4%) y de la Unión Europea y otros (6,5%).

Estos porcentajes, de nuevo, son más elevados si se tiene en cuenta sólo las empresas de 10 o más empleados. Así, con Diputaciones Forales interactúa electrónicamente el 80,1% de las empresas de este tamaño con acceso a la Red, con la Administración Central el 73,6% de las mismas, con el Gobierno Vasco el 70,5%, con las entidades locales el 41,3% y, por último, con la Unión Europea y otros el 18,4%.

Gráfico 56: Empresas vascas con acceso a Internet que realizan trámites con las Administraciones Públicas de forma electrónica en 2013. (%)



Fuente: EUSTAT. Encuesta sobre la Sociedad de la Información –ESI- Administración

### 3.2.5 Enfoque por comarcas en las empresas de 10 o más empleados

Las empresas de 10 o más empleados de la C.A. de Euskadi, excepto en el uso del comercio electrónico, presentan unos altos niveles de equipamientos TIC –Tecnologías de la Información y Comunicaciones– en el año 2013.

Alto Deba es la comarca que destaca en el porcentaje de empresas de 10 o más empleados que usan tecnologías de la información. Sin embargo, no existen grandes diferencias ni entre las tres capitales ni entre las distintas comarcas de la Comunidad Autónoma, presentando todas ellas un alto porcentaje de equipamientos TIC.

Así, en las empresas de este tamaño con conexión a **Internet**, destacan las comarcas de Montaña Alavesa en Álava, con el 100%, del Alto Deba en Gipuzkoa, con el 99,7% y de Encartaciones en Bizkaia, 99,6%.

Las empresas de 10 o más empleados con acceso a Internet y que **realizan trámites con las administraciones públicas** de forma electrónica, se encuentran en mayor proporción en las comarcas del Alto Deba en Gipuzkoa, con el 98,7%, de Encartaciones en Bizkaia, 97,6% y de Montaña Alavesa en Álava, 95,5%.

Respecto a la presencia en Internet mediante **página Web**, sobresalen las situadas en las comarcas del Alto Deba en Gipuzkoa, 91,2%, de Cantábrica Alavesa en Álava, 85,8% y del Duranguesado en Bizkaia, 85,3%.

Con **redes informáticas**, hay que citar las comarcas de Etribaciones del Gorbea en Álava, 99,7%, del Alto Deba en Gipuzkoa, 99,5% y Arratia-Nervión en Bizkaia, 98,7%.

Así mismo, dónde más porcentaje de empresas de 10 o más empleados **utilizan programas de código abierto** es en Cantábrica Alavesa en Álava, 87,3%, en Urola Costa en Gipuzkoa, 86,0% y en Markina-Ondarroa en Bizkaia, 83,6%.

En cuanto al uso del **comercio electrónico** (compras o ventas por medios electrónicos), en las empresas de este tamaño, aunque los porcentajes alcanzados son mucho más modestos, se pueden resaltar las comarcas de Urola Costa en Gipuzkoa, 39,9%, de Markina-Ondarroa en Bizkaia, 37,0% y de Montaña Alavesa en Álava, 35,2%.

Por último, las páginas Web disponibles en euskera se dan en mayor medida en empresas situadas en las comarcas de Gipuzkoa. Así, en este territorio alcanzan al 74,8% de las que se encuentran en empresas del Alto Deba, al 65,8% de las del Goierri y al 63,5% de las de Urola Costa, superando en el resto de comarcas de Gipuzkoa el 50%.

A continuación se sitúan las de Bizkaia, donde se da la posibilidad de acceder en este idioma a más de la mitad de las páginas Web situadas en Gernika-Bermeo y en Markina-Ondarroa.

En las de Álava destaca Montaña Alavesa, donde se puede acceder en el 49,1% de las páginas, disminuyendo este porcentaje en el resto de comarcas.

En las capitales vascas, por su parte, los equipamientos TIC en las empresas de 10 o más empleados alcanzan porcentajes muy similares en las tres. Únicamente, cabe destacar a Donostia-San Sebastián en páginas Web disponibles en euskera, donde su porcentaje es más elevado.



Tabla 3: Equipamientos TIC en los establecimientos de 10 o más empleados de la C.A. de Euskadi por capitales y comarcas (%). 2013.

	Internet		Sitio Web		Redes informáticas	Programas código abierto	Comercio Electrónico (3)
	Con conexión	Realiza tramites con la Admon. (1)	Disponen	En euskera (2)			
<b>C.A. DE EUSKADI</b>	<b>97,1</b>	<b>91,3</b>	<b>83,6</b>	<b>44,8</b>	<b>93,5</b>	<b>79,2</b>	<b>27,7</b>
Vitoria - Gasteiz	98,3	89,1	85,4	33,4	96,4	80,1	25,3
Bilbao	96,9	92,3	83,9	42,4	94,6	80,4	28,3
Donostia - San Sebastian	96,4	91,6	82,5	63,0	94,5	82,0	30,2
<b>ARABA/ÁLAVA</b>	<b>97,9</b>	<b>90,0</b>	<b>83,8</b>	<b>32,8</b>	<b>94,0</b>	<b>79,1</b>	<b>24,9</b>
Arabako Ibarra / Valles Alaveses	99,6	86,3	83,1	17,1	99,2	83,9	18,6
Arabako Lautada / Llanada Alavesa	97,9	89,3	84,3	33,4	95,4	79,0	24,8
Arabako Mendialdea / Montaña Alavesa	100,0	95,5	70,8	49,1	99,0	83,8	35,2
Errioxa Arabarra / Rioja Alavesa	96,3	94,7	83,5	35,4	96,6	82,9	19,9
Gorbeia Inguruak / Estribac. del Gorbea	99,9	91,9	74,6	28,7	99,7	85,1	27,2
Kantauri Arabarra / Cantábrica Alavesa	97,8	92,5	85,8	31,3	93,7	87,3	28,2
<b>BIZKAIA</b>	<b>96,8</b>	<b>91,3</b>	<b>84,4</b>	<b>38,9</b>	<b>93,3</b>	<b>78,7</b>	<b>26,9</b>
Arratia Nerbioi / Arratia-Nervi6n	95,4	93,8	84,9	27,6	98,7	83,5	17,2
Bilbo Handia / Gran Bilbao	96,4	90,5	85,1	38,6	94,1	80,3	27,7
Durungaldea / Duranguesado	98,5	93,5	85,3	36,5	96,9	75,8	25,2
Enkartzazioak / Encartaciones	99,6	97,6	76,2	43,0	94,8	68,3	12,7
Gernika-Bermeo	99,3	97,1	84,7	54,8	91,9	81,0	23,5
Markina-Ondarroat	99,2	91,8	64,4	53,6	89,4	83,6	37,0
Plentzia-Mungia	96,5	93,4	81,3	40,9	96,2	78,4	24,4
<b>GIPUZKOA</b>	<b>97,1</b>	<b>91,9</b>	<b>82,3</b>	<b>59,4</b>	<b>93,6</b>	<b>80,0</b>	<b>30,1</b>
Bidasoa Beherea / Bajo Bidasoa	96,2	87,2	83,6	53,5	96,7	80,5	24,3
Deba Beherea / Bajo Deba	99,5	90,9	82,9	56,4	90,8	80,9	35,3
Deba Garaia / Alto Deba	99,7	98,7	91,2	74,8	99,5	85,0	34,0
Donostialdea	96,4	92,1	80,0	56,3	94,0	80,8	28,8
Goierri	97,6	94,7	86,1	65,8	99,0	85,6	20,3
Tolosaldea / Tolosa	99,5	92,9	84,6	57,6	93,7	70,9	33,6
Urola-Kostaldea / Urola Costa	94,6	87,1	79,3	63,5	96,2	86,0	39,9

(1) De los establecimientos que tienen Internet, porcentaje de los que interactúan electr6nicamente con las administraciones

(2) De los establecimientos que tienen sitio Web, porcentaje con disponibilidad en euskera

(3) Los datos de Comercio Electr6nico son a 31 de diciembre de 2012

Fuente: EUSTAT. Encuesta de la Sociedad de la Informaci6n en las Empresas

#### 4 CONCLUSIONES

**Sobre las tecnologías de la información y de la comunicación.** La implantación y la evolución de las tecnologías de la información y de la comunicación nos permiten analizar el grado de diversidad tecnológica alcanzado por una sociedad, así como los procesos de reemplazo de elementos que no caracterizan a este tipo de sociedad por otros que sí lo hacen. La presencia de los soportes digitales, así como del equipamiento a ellos asociados, ha continuado incrementándose en el año 2013. Se está produciendo una rápida transición de la era analógica a la sociedad digital, que implica la progresiva desaparición o sustitución de ciertos elementos tecnológicos (vídeo, televisión convencional, fax), desaparición que es, en cierta medida, consecuencia del surgimiento y expansión de la utilización de diferentes sistemas de información y comunicación (televisión digital, telefonía móvil, Internet).

**Sobre los equipamientos vinculados al televisor.** Se está produciendo un cambio que implica la adaptación de los hogares a la era digital (televisión digital terrestre, teletexto, TV de pago). Esta transformación se produce de forma similar en los tres territorios históricos y está encabezada por los hogares con hijos. Los hogares del mundo rural no muestran diferencias significativas con el resto de hogares de la C. A. de Euskadi.

##### **Sobre los equipamientos relacionados con la telefonía**

La evolución de la presencia de los equipamientos asociados a la telefonía es mayor en los hogares con hijos y muestra una distribución similar en los tres territorios históricos. La reciente generalización del teléfono móvil camina hacia la universalización de la portabilidad de este medio de comunicación. En los próximos años será sociológicamente muy relevante prestar atención a la evolución de nuevos servicios accesibles a través de este medio (entretenimiento, televisión, compras, etc.).

##### **Sobre el ordenador**

La creciente presencia en los hogares vascos de equipamientos vinculados al ordenador es un importante indicador del cambio tecnológico que está experimentando la sociedad. Su uso nos proporciona una imagen de los grupos que socialmente pueden considerarse más vinculados con los procesos de cambio social, cultural y tecnológico (personas jóvenes o muy jóvenes, universitarias y ocupadas). También nos remite a la brecha digital, en la medida que determinados colectivos se sitúan en una posición más distante en relación con el uso de esta tecnología (personas adultas, con estudios primarios o sin estudios e inactivos y parados).

**Sobre los tipos de usuarios del ordenador.** Se observa una importante impronta generacional en los usuarios frecuentes, entre los que predominan largamente los jóvenes y escasean las personas con 55 o más años. Estas últimas y las inactivas o paradas están más presentes entre las personas usuarias esporádicas y las no usuarias.

**Sobre los contextos de uso del ordenador.** El espacio de uso que predomina en todos los grupos es la vivienda, con una importante presencia del lugar de estudio entre la población juvenil y del centro de trabajo entre la población activa. La evolución reciente de algunos indicadores señala la necesidad de comenzar a atender a espacios de uso no convencionales, tanto espacios públicos (espacios sociales como cibercafés, locutorios o Kzgunetas) como móviles (teléfonos móviles, ordenadores portátiles con conexión wifi).

**Sobre las razones para el uso del ordenador.** Más allá de orientaciones previsibles de los motivos de uso (entre las personas adultas activas hacia lo profesional, entre las jóvenes hacia lo lúdico), lo más destacable es la normalización de la presencia de los ordenadores en la vida cotidiana de las personas y las familias, hasta el punto de que se puede decir que se ha rutinizado. Sería interesante comenzar a

observar las razones para no usar ordenadores, no sólo las que merecen explicaciones estructurales (brecha digital) sino también las que responden a actitudes de rechazo voluntario, esto es, reacciones negativas a la expansión de la tecnología en la vida cotidiana.

**Sobre la portabilidad de las nuevas tecnologías.** La proliferación de ordenadores portátiles, los nuevos sistemas de conexión wifi a Internet y su reciente incorporación a los teléfonos móviles, permiten hablar de una conectividad desde cualquier lugar por remoto que sea. Una deslocalización de la tecnología, pues desde cualquier punto se puede realizar la accesibilidad. Esto hace que en estos momentos no sea necesario recurrir a lugares estables (hogar, centros de estudios, lugares de trabajo) para estar conectado. En este sentido se puede hablar de un nuevo concepto, la portabilidad, como una nueva dimensión del despliegue de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. La portabilidad significa tanto una deslocalización como una multiplicación de los lugares de acceso, proporcionando la movilidad necesaria para dejar atrás la imagen de un ordenador de sobremesa circunscrito a unas paredes, a un lugar estable y fijo. Hoy en día la tecnología no solamente está dentro de los hogares, sino que la tecnología ha sido capaz de trasladar lo que antes se hacía en el hogar al exterior, generando una movilidad que alcanza a todo tipo de actividades, tanto en el ámbito del ocio como del trabajo.

**Sobre la capacidad estructurante de la tecnología.** Entre los datos que desde el punto de vista sociológico cabe considerar como realmente conformes a las características propias de la sociedad de la información, está el que podríamos llamar “poder estructurante de la tecnología”, a saber, la capacidad de algunos avances tecnológicos, tanto a nivel de software como de hardware, de modificar las estructuras sociales más estables y provocar, por sí mismos y/o acompañados de otros factores, cambios en ellas. Así sucede con el uso del ordenador para fines laborales o escolares en el hogar, el uso del ordenador del lugar de trabajo para ocio o cuestiones personales, transformando la separación tradicional entre espacio público y espacio privado, por un lado, y entre espacio doméstico y espacio productivo, por otro.

**Sobre el uso de Internet.** El contexto etnográfico de la red se relaciona más con el espacio de la privacidad, ya sea mediante su uso en el hogar o en el puesto de trabajo que con los espacios de uso colectivo. Las personas usuarias son jóvenes, con estudios secundarios y, sobre todo, medios y superiores, así como estudiantes y ocupadas. Además de incrementarse las personas que acceden a Internet, el grupo que más aumenta es el de los que hacen de la red un uso muy frecuente (diariamente).

**Sobre las razones para el uso de Internet.** Los motivos personales dan cuenta de la mayor utilización de Internet, seguidos de los profesionales y académicos. El acceso a Internet desde el hogar para fines personales es muy importante. En Internet predominan los usos comunicativos (correo electrónico, chats y foros) y de búsqueda de información (sobre bienes y servicios, en medios de comunicación, sobre la Administración Pública o sobre problemas de salud). Son importantes también los usos relacionados con el ocio, la cultura, el consumo y las actividades económicas. Las prácticas ligadas al e-learning (educativo o profesional) y e-administración son todavía minoritarias. Entre los más jóvenes, desde 6 hasta 14 años, el ocio es la razón fundamental de la utilización de Internet, por encima de la comunicación con colegas y amigos y los posibles usos académicos.

**Sobre el desplazamiento de la información y la comunicación al mundo virtual.** Se generaliza el uso de Internet para la búsqueda de información sobre bienes y servicios, así como para cuestiones de ocio. Al mismo tiempo, se produce un uso mayoritario para la comunicación mediante el correo electrónico. Otros usos ligados al consumo cultural, la educación, la e-administración, el ocio y el turismo o la banca electrónica son utilizados por porcentajes menores de internautas. La lengua más utilizada es el castellano, con un crecimiento importante del euskera, sobre todo entre los muy jóvenes, y con una presencia algo importante del inglés y menor del francés.

**Sobre las pautas de consumo de la población a través de Internet.** El comercio electrónico de los particulares ha alcanzado un gran desarrollo en actividades vinculadas, sobre todo, al ocio, los viajes y el

alojamiento de vacaciones. Destaca también la compra de entradas para espectáculos y la compra de ropa, material deportivo y productos para la casa. En tercer lugar aparecen las compras de electrónica, material informático, libros, revistas y música. El perfil del comprador por Internet es el siguiente: varón, joven, ocupado, vive en familia con hijos, con estudios medios y superiores.

**Sobre la percepción de la seguridad del consumo a través de Internet.** Las cantidades gastadas en compras a través de Internet son modestas, aunque no se debe a una percepción generalizada de una falta de seguridad del medio de pago. Por el contrario, la mayoría de la población no ve mayor problema (considera que existe mucha o bastante seguridad) en dar su número de cuenta o de la tarjeta de crédito. La principal razón para no comprar por Internet no es la desconfianza, sino la preferencia por el comercio tradicional o el predominio del hábito tradicional de comprar en el comercio convencional.

**Sobre el equipamiento TIC en las empresas de la C. A. de Euskadi.** El nivel de equipamiento en tecnologías de la información y de la comunicación en las empresas vascas muestra una evolución positiva en los últimos años. Las empresas de 10 y más empleados son las que presentan un mayor nivel de implantación tecnológica. En estas empresas, equipamientos tecnológicos como el ordenador, Internet y el correo electrónico están llegando a su máximo umbral de presencia. A menor tamaño de la empresa menor nivel de equipamiento tecnológico, pero su crecimiento a lo largo de los últimos años va reduciendo las distancias entre empresas grandes y pequeñas. Las empresas vascas del sector industrial son las que presentan un mayor nivel de implantación de estas tecnologías, seguidas por las empresas de los sectores de servicios y de la construcción. El nivel tecnológico de las empresas del sector primario es escaso, en comparación con la media de las empresas vascas. Dentro de este sector, son las empresas pesqueras las que disponen de más equipamientos tecnológicos. El porcentaje de personas empleadas que utilizan equipamientos tecnológicos ha ido aumentando progresivamente a lo largo de los últimos años, sobre todo en las empresas del sector servicios.

**Sobre los usos de Internet en las empresas de la C. A. de Euskadi.** Las empresas vascas usan Internet para buscar documentación, obtener información bancaria o financiera, realizar transacciones bancarias o financieras, realizar trámites con la Administración Pública y acceder a bases de datos de proveedores y clientes. Entre los equipamientos que tienen que ver con Internet, el sitio Web es uno de los que mayor crecimiento está experimentando. En el año 2013, algo más de cuatro de cada cinco empresas de 10 y más empleados disponen de página Web. La existencia de sitio Web supone la posibilidad de ofrecer llevar a cabo operaciones complementarias a su actividad, incluidos servicios on-line. Estas últimas actividades no están todavía muy extendidas entre las empresas vascas, pero cada vez hay mayor presencia de las prestaciones que ofertan las empresas vascas en sus sitios Web, destacando la información general sobre la empresa, las listas o catálogos de bienes y servicios y la declaración de privacidad de la información.

**Sobre los nuevos intercambios comerciales y el comercio electrónico empresarial.** El comercio electrónico en las empresas vascas no está muy desarrollado. El e-business está más implantado en el sector industrial y en el de servicios o entre las empresas de mayor tamaño. Las empresas que realizan compras por Internet son más numerosas que las que realizan ventas, sin embargo las cantidades económicas intercambiadas son más elevadas en las ventas.

**Sobre el lugar que las familias y las empresas de la C. A. de Euskadi ocupan en nuestro entorno en materia de Sociedad de la Información.** Los hogares vascos muestran un nivel de equipamientos tecnológicos ligeramente superior a la media española, situándose entre las Comunidades Autónomas con mayor dotación en lo que respecta a ordenadores y conexión a Internet. En comparación con la utilización frecuente de Internet en otros países europeos, la C. A. de Euskadi se sitúa por encima de la media de la UE-27. Los equipamientos TIC de las empresas vascas de 10 y más empleados en comparación con la de otros países europeos se sitúan ligeramente por encima de la media de la UE-27.

**ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS**

Gráfico 1. Familias por equipamientos TIC del hogar. C.A. de Euskadi. 2013 (%)

Gráfico 2. Equipamientos de las familias asociados al televisor según Territorio Histórico y tipología de hogares en 2013. (%)

Gráfico 3. Equipamientos en las familias asociados a la telefonía y otro tipo de equipamientos según Territorio Histórico y tipología de hogares en 2013. (%)

Gráfico 4. Equipamientos de las familias asociados al ordenador e Internet según Territorio Histórico y tipología de hogares en 2013. (%)

Gráfico 5. Evolución de la implantación de las TICs en las familias de la C. A. de Euskadi en 2003-2013. (%)

Gráfico 6: Familias (con población entre 16 y 74 años) por conexión a internet según Comunidades Autónomas en 2013 (%)

Gráfico 7. Familias (con población entre 16 y 74 años) por conexión a internet según países europeos en 2012. (%)

Gráfico 8. Población de 15 y más años según las principales tecnologías. C.A. de Euskadi. 2013. (%)

Gráfico 9. Población de 15 y más años con conexión a Internet en el hogar. C.A. de Euskadi. 2013. (%)

Gráfico 10. Evolución de la implantación de las principales TICs entre la población de 15 y más años C.A. de Euskadi. 2003-2013 (%)

Gráfico 11: Tipo de equipamiento según Territorio Histórico en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)

Gráfico 12: Tipo de equipamiento según estratos de empleo en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)

Gráfico 13: Tipo de equipamiento según tamaño y sector de actividad en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)

Gráfico 14: Evolución de los equipamientos en los establecimientos de la C. de Euskadi en 2001-2013. (%)

Gráfico 15: Evolución de los equipamientos TIC según estrato de empleo en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2001-2013. (%)

Gráfico 16: Evolución de los equipamientos TIC por Territorio Histórico en los establecimientos de la C. A. de Euskadi 2001-2013. (%)

Gráfico 17: Evolución de los equipamientos TIC según sectores económicos en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2001-2013. (%)

Gráfico 18: Establecimientos de 10 o más empleados que usan ordenadores por países en 2012. (%)

Gráfico 19: Establecimientos de 10 o más empleados con acceso a Internet por países en 2012. (%)

Gráfico 20: Establecimientos de 10 o más empleados con página Web por países en 2012. (%)

Gráfico 21: Establecimientos de 10 o más empleados por equipamientos TIC 2012, Euskadi - España. (%)

Gráfico 22: Equipamientos en los hogares de la C. A. de Euskadi del mundo rural. 2013 (%)

Gráfico 23: Tipo de equipamientos TIC según tamaño de los establecimientos del sector primario de la C. A. de Euskadi en 2009. (%)

Gráfico 24: Tipo de equipamientos TIC según sectores de actividad del sector primario de la C. A. de Euskadi en 2009. (%)

Gráfico 25: Evolución de los equipamientos TIC según tamaño en los establecimientos del sector primario de la C.A. de Euskadi en 2003-2009. (%)

Gráfico 26: Población de 15 y más años según frecuencia del uso del ordenador. C.A. de Euskadi. 2013 (%)

Gráfico 27: Población de 15 y más años según la utilización del ordenador. C.A. de Euskadi. 2013 (%)

Gráfico 28: Población de 15 y más años por el lugar de uso del ordenador según territorio histórico. C.A de Euskadi. 2013 (%)

Gráfico 29: Población de 15 y más años de la C. A. de Euskadi según el lugar de utilización del ordenador. 2013 (%)

Gráfico 30: Población de 6 y más años que ha utilizado el ordenador por razones para el uso C.A de Euskadi. 2013 (%)

Gráfico 31. Población de 6 y más años que ha usado el ordenador en los últimos 3 meses por fin del uso, sexo, edad, nivel de estudios y relación con la actividad según año, C.A. de Euskadi. 2013.( %)

Gráfico 32: Personas empleadas con acceso a equipamientos TIC según Territorio Histórico y tamaño en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)

Gráfico 33: Personas empleadas con acceso a equipamientos TIC según tamaño en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)

Gráfico 34: Personas empleadas con acceso a los equipamientos TIC según sector de actividad y tamaño en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)

Gráfico 35: Evolución de las personas empleadas con acceso a los equipamientos TIC en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2001-2013. (%)

Gráfico 36: Población de 15 y más años por equipamientos de ordenadores en el ámbito rural. C. A. de Euskadi. 2013 (%)

Gráfico 37: Población de 15 y más años por el uso del ordenador e Internet en los últimos 3 meses en el ámbito rural. C. A. de Euskadi. 2013 (%)

Gráfico 38: Población de 15 y más años de la C. A. de Euskadi usuaria de Internet en los últimos 3 meses según Territorios Históricos. 2013 (%)

Gráfico 39: Evolución de la frecuencia de acceso a Internet de la población de 15 y más años. C.A. de Euskadi. 2003-2013 (%)

Gráfico 40: Evolución de la población de 15 y más años de la C.A. de Euskadi que ha utilizado Internet en los últimos 3 meses. C.A. de Euskadi. 2003-2013 (%)

Gráfico 41: Población de 15 y más años por servicios de Internet utilizados. C.A. de Euskadi. 2013 (%)

Gráfico 42: Población usuaria de Internet de 15 y más años según el idioma de navegación. C.A. de Euskadi. 2013 (%)

Tabla 1. Páginas Web, portales y buscadores más mencionados por la población de 15 y más años usuaria de internet. 2013 (%)

Gráfico 43: Población de 15 y más años por las compras a través de Internet C.A. de Euskadi. 2013 (%)

Gráfico 44: Población de 15 y más años por su relación con el comercio electrónico según territorios históricos. 2013 (%)

Gráfico 45: Acceso a Internet según tamaño, Territorio Histórico y sector de actividad en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2013. (%)

Gráfico 46 Acceso a Internet según tipo de conexión en los establecimientos de la C.A. de Euskadi en 2013. (%)

Gráfico 47 Evolución según modalidad de acceso a Internet en los establecimientos de la C.A. de Euskadi en 2001-2013 (%)

Gráfico 48: Páginas Web por idioma utilizado según tamaño en los Establecimientos de la C.A. de Euskadi en 2013. (%)

Gráfico 49: Prestaciones ofertadas en las páginas Web de los establecimientos de la C.A. de Euskadi en 2013. (%)

Gráfico 50: Evolución de las prestaciones ofertadas en las páginas Web en los establecimientos de la C. A. de Euskadi en 2001-2013. (%)

Gráfico 51 Comercio electrónico según sectores de actividad y tamaño en las empresas de la C.A. de Euskadi en 2012. (%)

Gráfico 52: Comercio electrónico según tamaño en las empresas de la C.A. de Euskadi en 2002-2012. (%)

Gráfico 53: Evolución del comercio electrónico en la C.A. de Euskadi en 2002-2012. (Millones de euros)

Gráfico 54: Establecimientos de 10 o más empleados con compras y ventas electrónicas por países en 2012. (%)

Gráfico 55: Evolución de las empresas vascas con acceso a Internet que realizan trámites con la Administración Pública de forma electrónica en 2001-2013. (%)

Tabla 2: Establecimientos con acceso a Internet por tipo de tramitación electrónica con las diferentes administraciones públicas en 2013. (%)

Gráfico 56: Empresas vascas con acceso a Internet que realizan trámites con las Administraciones Públicas de forma electrónica en 2013. (%)

Tabla 3: Equipamientos TIC en los establecimientos de 10 o más empleados de la C.A. de Euskadi por capitales y comarcas (%) 2013.





Erakunde Autonomiaduna  
Organismo Autónomo del



[www.eustat.es](http://www.eustat.es)