

Ed. 2020



Informe *sobre la Economía* *y Sociedad Digital* *por comunidades* *autónomas*

Región de Murcia



Cómo citar este informe:

Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2020). *Informe sobre la Economía y Sociedad Digital por comunidades autónomas: Región de Murcia* (Ed. 2020). Madrid: ONTSI. <<http://www.ontsi.red.es/es/Informes-sobre-Economia-y-Sociedad-Digital-por-CCAA-2020>>

©2020 Red.es

Queda prohibida cualquier reproducción total o parcial de este libro, almacenamiento en un sistema informático, transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, fotocopia u otros métodos)

ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Destacados	7
La Economía y Sociedad Digital en Murcia	7
Uso TIC y transformación digital en las empresas	8
Uso y equipamiento TIC en hogares e individuos	9
Las infraestructuras de telecomunicaciones	9
El sector TIC y de los Contenidos	10
3. La Economía y Sociedad Digital y las Telecomunicaciones	11
3.1. Indicadores de la Economía Digital: Empresas	11
Infraestructuras y equipamiento.....	11
Acceso a Internet	12
Administración electrónica	14
Big Data	15
Cloud Computing	16
Facturación electrónica.....	17
Negocio electrónico.....	17
Medios sociales	18
Seguridad y privacidad.....	20
Profesionales TIC.....	21
3.2. Indicadores de la Sociedad Digital: Hogares	22
Infraestructuras y equipamiento.....	22
Acceso a Internet	23
Usos de Internet	24
Administración electrónica	25
Comercio electrónico.....	27
Menores	29
Confianza digital.....	29
Habilidades TIC	29
3.3. Indicadores de las Infraestructuras de Telecomunicaciones	30
Banda ancha.....	30
Telefonía fija.....	31
Telefonía móvil.....	31
TV de pago	32
4. El Sector TIC y de los Contenidos	33
4.1. Número de empresas	33

4.2. Cifra de negocio	34
4.3. Empleo	36
4.4. Inversión.....	37
Índice de tablas.....	39
Índice de gráficos.....	40

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe describe y analiza el desarrollo de la Economía y Sociedad Digital en Murcia en dos ámbitos principales: las empresas y los ciudadanos. El informe también presta atención a la evolución de las infraestructuras de telecomunicaciones en la región, así como al desempeño del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y de los Contenidos (TICC).

En primer lugar, el informe describe minuciosamente el uso que las empresas murcianas realizan de las herramientas y servicios digitales. Para ello se analizan los siguientes indicadores: infraestructuras y equipamiento, acceso a Internet, uso de la Administración Electrónica, Big Data, Cloud Computing, facturación electrónica, negocio electrónico, uso de medios sociales, seguridad y privacidad y los profesionales TIC.

En el ámbito de los ciudadanos, la evolución de la Sociedad Digital se analiza a través de los siguientes indicadores: infraestructuras y equipamiento, acceso a Internet, usos de Internet, uso de la Administración Electrónica, comercio electrónico, uso de herramientas y servicios digitales por parte de los menores, confianza en Internet y habilidades TIC.

El análisis se complementa con la presentación de los principales indicadores de evolución de las infraestructuras de telecomunicaciones en la región, detallando el número de líneas instaladas y las cuotas de mercado de los principales operadores para los siguientes servicios: acceso a Internet de banda ancha, telefonía fija, telefonía móvil y TV de pago.

Finalmente, el informe analiza la evolución del sector TIC y de los Contenidos en la región en base al número de empresas, su cifra de negocio, el número de empleados y la inversión realizada. El análisis se desglosa por rama de actividad: fabricación, comercio, actividades informáticas, operadores de telecomunicaciones, otras telecomunicaciones, servicios audiovisuales y otros contenidos).

El Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI) ha utilizado diversas fuentes oficiales para recabar los indicadores detallados. La información sobre la evolución de la Economía y Sociedad Digital en Murcia, correspondiente al año 2019, se obtiene de las encuestas sobre el uso de las TIC y comercio electrónico en las empresas y sobre equipamiento y uso de las tecnologías de información y comunicación en los hogares que realiza anualmente el Instituto Nacional de Estadística.

Los indicadores de las infraestructuras de telecomunicaciones relacionados con el número de accesos instalados y cuotas de mercado proceden de las estadísticas sobre el sector de telecomunicaciones elaboradas por el regulador del sector, la Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC). Estos datos corresponden al año 2018.

La información relativa al sector TIC y de los Contenidos, correspondiente al año 2018, es recopilada y preparada por el ONTSI a partir de diversas fuentes. Tanto el número de empresas como el de empleados proceden de la Seguridad Social. La cifra de negocio y la inversión se calcula a partir del resultado de la encuesta realizada por el ONTSI a las empresas del sector y de la información obtenida del Registro Mercantil.

2. DESTACADOS

LA ECONOMÍA Y SOCIEDAD DIGITAL EN MURCIA

- La **economía y sociedad digital** alcanzó en la Región de Murcia un **nivel de desarrollo bajo**, lastrado por la baja penetración de los servicios de telecomunicaciones y la escasa capacitación digital de los ciudadanos en comparación con el resto del país.
- A nivel empresarial, la Región de Murcia **supera la media nacional** en el porcentaje de **empresas con acceso a Internet** (98,7% frente al 98,4% a nivel nacional), empresas que utilizan la **administración electrónica** (92,9% frente al 92,5% a nivel nacional), empresas que utilizan la **firma digital** en sus comunicaciones (82,6% frente al 80,6%), empresas que utilizan sistemas **ERP** (45,6% frente al 45,4% nacional) y empresas con **sistemas internos de seguridad** (93,8% frente al 92,8% a nivel nacional).
- Las empresas murcianas se encuentran **situadas por debajo de la media de España** en la disponibilidad de **ordenadores**, en el porcentaje de **empleados que los utiliza**, en la disponibilidad de **accesos de cable y fibra óptica**, en el uso de herramientas de **Big Data**, en la compra de servicios de **Cloud Computing**, en el envío de **facturas electrónicas** en formatos adecuados para su **procesamiento automático**, en la disponibilidad de **página web**, en el uso de aplicaciones **CRM**, en el uso de los **medios sociales**, en el pago por anunciarse en Internet mediante **publicidad dirigida** y en el empleo de **especialistas TIC**.
- La Región de Murcia ha logrado en el último año posicionarse **al mismo nivel que el conjunto de España** en cuanto al **porcentaje de hogares conectados** (91,3% frente al 91,4% nacional). Asimismo, destaca especialmente el **fuerte crecimiento de hogares con conexiones de cable y fibra óptica**, que también se sitúan cerca de la media nacional (84,3% frente al 85,2% nacional).
- Al igual que en los hogares, la Región de Murcia consigue alcanzar **niveles similares al conjunto de España en cuanto a usuarios individuales de Internet**. Especialmente destaca el **elevado porcentaje de usuarios intensivos** que acceden al menos todos los días o más de una vez al día.
- Los ciudadanos murcianos realizan un **uso elevado de la administración electrónica**, superando de forma clara la media nacional. Todos los usos específicos de la administración electrónica en la región experimentan una evolución positiva, lo que hace que todos ellos se sitúen por encima de la media española.
- El **comercio electrónico** se configura como uno de los ámbitos de la economía y sociedad digital donde la Región de Murcia aparece **peor posicionada** respecto a la media nacional.
- La población murciana se encuentra **menos preparada** que la media nacional respecto a su **capacitación digital**. Tanto los individuos con habilidades digitales como los que cuentan con habilidades para el manejo de software alcanzan cifras alejadas de la media de España.
- Mientras que la Región de Murcia cuenta con una **cobertura de banda ancha fija al nivel de la media nacional**, la **penetración** de este servicio **es claramente inferior** a la alcanzada en el conjunto del país.

- El **95,3%** de la población murciana contaba con **cobertura de banda ancha de 30 Mbps o superior** (banda ancha rápida), 1 punto más que la media nacional. La **población con cobertura de banda ancha ultrarrápida** (100 Mbps o superior) era del **83,5%** en 2018, porcentaje prácticamente idéntico a la media de España (83,6%).
- La penetración de los diversos servicios de telecomunicaciones es muy inferior a la del conjunto de España. La **banda ancha fija** alcanza una **penetración de 20,8 líneas/100 habitantes**, 11,7 puntos menos que la media española. La **penetración de la telefonía fija** llega a las **26,5 líneas/100 habitantes**, 15,3 puntos menos. La **telefonía móvil** obtiene una **penetración de 71,5 líneas/100 habitantes**, 20,2 puntos menos. La **televisión de pago** tiene una **penetración de 9,1 accesos/100 habitantes**, 5 puntos menos que el conjunto del país.

USO TIC Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS EMPRESAS

- El **98,8%** de las empresas murcianas cuenta con **ordenador**. Del total de empleados en Murcia, el 44% utiliza ordenadores conectados a Internet en su trabajo habitual.
- El **98,7%** de las empresas murcianas tiene **acceso a Internet**.
- Todas las empresas murcianas con acceso a Internet hacen uso de conexiones de banda ancha fija o móvil. La conexión de **banda ancha fija** es predominante, estando presente en el **91,9%** del total de empresas, frente al **81,5%** que dispone de **banda ancha móvil**.
- La penetración de las redes de **fibra óptica** alcanza al **54,3%** de las empresas con conexión a Internet.
- El **31,7%** de las empresas murcianas se beneficia de una **velocidad máxima de bajada de 100 Mbps o superior**.
- El **92,9%** usó Internet para tratar con las **administraciones públicas** durante 2019.
- El **82,6%** de las empresas con conexión a Internet utilizaron la **firma digital** para alguna comunicación enviada desde su empresa.
- El porcentaje de empresas que realiza análisis de **Big Data** cae 7,5 puntos hasta el **5,5%**.
- En 2019, el **20,1%** de las empresas murcianas con acceso a Internet compró algún servicio de **Cloud Computing**.
- El **32,6%** de las empresas de la Región de Murcia **enviaba facturas electrónicas** en un **formato adecuado para el procesamiento automático**.
- El **72,7%** de las empresas de Murcia con acceso a Internet **dispone de página web**.
- El **29,5%** de las empresas murcianas dispone de herramientas **CRM**. Las herramientas **ERP** son utilizadas por el **45,6%**.
- El porcentaje de empresas murcianas con acceso a Internet que hacen uso de los **medios sociales** con fines corporativos se ha reducido 1,6 puntos hasta el **47,2%**.
- El **21,3%** de las empresas con acceso a Internet **pagan por anunciarse online utilizando métodos de publicidad dirigida**.
- El **93,8%** de las empresas cuenta con **sistemas internos de seguridad**.

- El **16,2%** de las empresas murcianas **proporcionó actividades formativas en TIC** a sus empleados en 2019.
- El **15,7%** de las empresas de Murcia **emplea especialistas TIC**. De ellas, el **25,1%** **emplea mujeres especialistas TIC**.

USO Y EQUIPAMIENTO TIC EN HOGARES E INDIVIDUOS

- El **98,9%** de los hogares cuenta con **teléfono móvil**. El **78,1%** de los hogares murcianos están equipados con **ordenador**. El **teléfono fijo** está presente en el **52,5%** de los hogares de la región.
- El **91,3%** de los hogares murcianos disponía de **conexión a Internet**.
- Murcia destaca por el **crecimiento de la penetración de la fibra óptica y el cable**, que pasa del **52,5%** en 2018 al **84,3%** en 2019.
- La **banda ancha móvil** está presente en el **88,5%** de los hogares con **acceso a Internet**.
- El **89,8%** de los murcianos ha accedido a **Internet en los últimos tres meses**. De estos, el **98,1%** se conecta de **forma regular** (al menos una vez a la semana). El **90,7%** ha accedido **al menos una vez al día**. El porcentaje de personas que se han conectado **varias veces al día** es del **87,6%**.
- El **61,4%** de los murcianos ha utilizado Internet para tratar con las **administraciones públicas**.
- El porcentaje de la población murciana que **ha comprado alguna vez por Internet alcanza el 55,1%**.
- El porcentaje de **menores** entre 10 y 15 años que utilizan **Internet** es del **95,7%**. En el caso del **ordenador** es del **90,7%**. El porcentaje de menores murcianos que disponen de **teléfono móvil** es del **65%**.
- El porcentaje de usuarios de Internet que **confían mucho o bastante** en este medio creció hasta el **59,4%**.
- El **12,8%** de los murcianos cuenta con **habilidades de manejo de software básicas**. El **40%** dispone de **habilidades de manejo de software por encima de las básicas**. Los **individuos sin habilidades** en el manejo del software representan el **37%** del total.

LAS INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES

- La **penetración de la banda ancha fija** alcanza las **20,8 líneas por cada 100 habitantes**. la principal compañía operadora por cuota de líneas de banda ancha en Murcia es **Movistar**, con un **31,4%** del total. La principal competidora es **Vodafone**, con una cuota del **28,9%** de las líneas.
- La **penetración de la telefonía fija** se sitúa en las **26,5 líneas por cada 100 habitantes**. La compañía líder por cuota de líneas de telefonía fija en Murcia es **Movistar (37,7%)**. **Vodafone** alcanza una cuota del **35,2%**.
- La **penetración de la telefonía móvil** se sitúa en las **71,5 líneas por cada 100 habitantes**. **Vodafone** es la compañía dominante con el **29,9%** de las líneas. El principal competidor es **Orange** con una cuota del **29,6%**.
- La **penetración de la TV de pago** alcanza los **9,1 accesos por cada 100 habitantes**, 5 puntos menos que la media nacional.

EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS

- El número de **empresas** del sector TIC y de los Contenidos que se ubican en Murcia en 2018 es **709**. Esta cifra representa el 2% de las empresas del sector TICC de España.
- Con **857 millones de euros**, la **cifra de negocio** del sector TICC murciano representa el 0,7% del total del conjunto de España.
- El **personal ocupado** en el sector TICC murciano en 2018 ascendía a los **9.419** individuos, el 1,5% del total del personal ocupado en España en este sector. Murcia suma **7.185 personas asalariadas** en el sector TICC durante 2018, lo que representa el 1,3% del total de asalariados en España.
- La **inversión** en el sector TIC y de los Contenidos de Murcia alcanzó los **96 millones de euros** en el año 2018. De este modo, esta Comunidad Autónoma es la decimotercera de España por volumen de inversión con un 0,6% del total.

3. LA ECONOMÍA Y SOCIEDAD DIGITAL Y LAS TELECOMUNICACIONES

En este apartado se analizan algunos indicadores clave que reflejan la situación de la Economía y Sociedad Digital en Murcia, así como el grado de desarrollo de las infraestructuras habilitadoras. Su análisis permitirá descubrir cómo avanza la digitalización de la sociedad y del tejido productivo murciano.

3.1. INDICADORES DE LA ECONOMÍA DIGITAL: EMPRESAS

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

Las empresas murcianas que disponen de ordenador, equipamiento esencial en el proceso de transformación digital, se sitúan en niveles similares a la media de España. Sin embargo, el porcentaje de trabajadores que utilizan habitualmente este equipamiento es significativamente inferior a la media nacional.

En 2019, el 98,8% de las empresas de la Región de Murcia cuentan con ordenadores. Este porcentaje ha caído 0,6 puntos respecto al año anterior y sitúa a la región por debajo de la media nacional (99,3%).

El 98,8% de las empresas murcianas dispone de ordenador en 2019

Por otro lado, el 44% de los empleados de la región utiliza ordenadores conectados a Internet en su trabajo habitual. A pesar del incremento de 6,5 puntos porcentuales respecto a 2018, Murcia sigue por debajo de la media nacional (53,5%) en este aspecto. Si se considera a los trabajadores que utilizan ordenadores conectados a Internet en su trabajo al menos una vez por semana, el porcentaje aumenta hasta el 49,8%. Este dato también ha crecido (7,7 p.p.) en 2019, a pesar de lo cual no supera la media del conjunto del país (60,4%).

El 44% de los trabajadores de la región utiliza habitualmente ordenadores conectados a Internet

ACCESO A INTERNET

En la Región de Murcia, el porcentaje de empresas que dispone de acceso a Internet supera ligeramente la media nacional. Sin embargo, la sustitución de los accesos xDSL por los que ofrecen mayores velocidades (cable y fibra óptica) va más retrasada que en el conjunto de España. Como resultado, las empresas que se benefician de altas velocidades de conexión son muchas menos que en el resto del país.

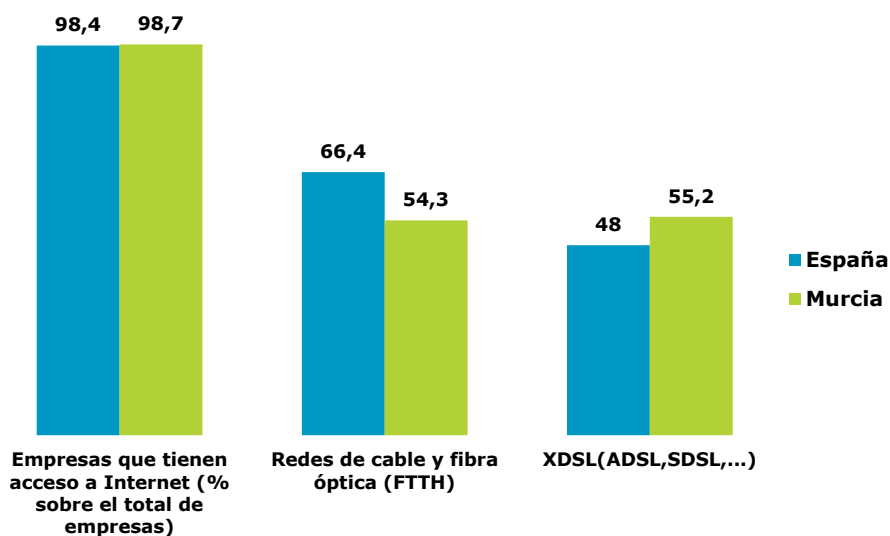
El 98,7% de las empresas de Murcia tiene acceso a Internet. A pesar de la caída de 0,2 puntos porcentuales en 2019, Murcia se mantiene por encima de la media del conjunto del país (98,4%).

El 98,7% de las empresas murcianas dispone de acceso a Internet en 2019

Todas las empresas murcianas con acceso a Internet cuentan con conexión de banda ancha, ya sea fija o móvil. La banda ancha fija alcanza mayor presencia (91,9% de las empresas con acceso a Internet) que la móvil (81,5% de las empresas con acceso a Internet).

Las redes de cable y fibra óptica (FTTH) son las tecnologías de acceso a Internet que actualmente ofrecen mayores prestaciones en cuanto a velocidad de transmisión. Su crecimiento e implantación entre las empresas es un buen indicador del proceso de transformación digital empresarial. En el caso de la región de Murcia, la penetración de esta tecnología es del 54,3% en 2019, 7,5 puntos más que en 2018. A pesar de este crecimiento, la región se sitúa 12,1 puntos porcentuales por debajo de la media española (66,4%). Por otro lado, el 55,2% de las empresas dispone de conexión a Internet mediante tecnología xDSL. En esta tecnología de acceso Murcia se encuentra 7,2 puntos por encima del porcentaje a nivel nacional.

GRÁFICO 1. EMPRESAS QUE TIENEN ACCESO A INTERNET Y ACCESO A INTERNET MEDIANTE XDSL Y REDES DE CABLE Y FIBRA ÓPTICA (%)



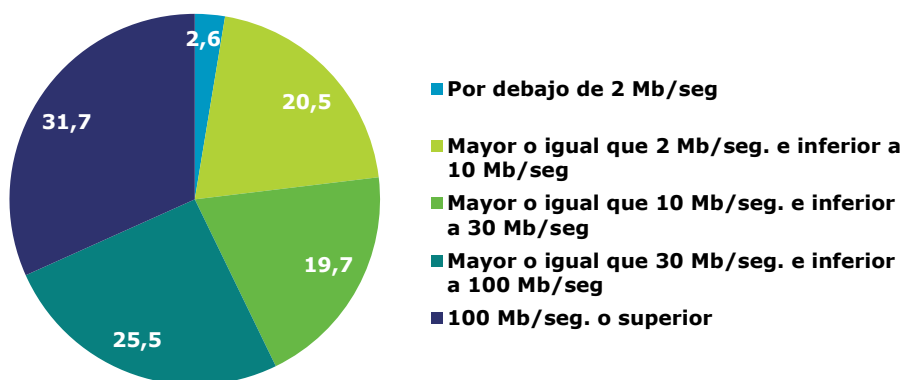
Base: Total de empresas y empresas que tienen acceso a Internet.

Fuente: Encuesta de uso TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

En cuanto a la velocidad máxima de bajada, indicador de la fluidez de la navegación por Internet, el 31,7% de las empresas murcianas se beneficia de una velocidad máxima de 100 Mbps, porcentaje que se ha incrementado 5,7 puntos respecto a 2018. En este aspecto, la región se encuentra lejos del porcentaje de la media del país (43,1%).

De forma agrupada, el 57,2% de las empresas de Murcia navega a una velocidad de 30 Mbps o superior, lejos de la media nacional (67,7%).

GRÁFICO 2. VELOCIDAD MÁXIMA DE BAJADA DE EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET DE BANDA ANCHA FIJA (2019) (%)



Base: Empresas con acceso a Internet de banda ancha fija.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

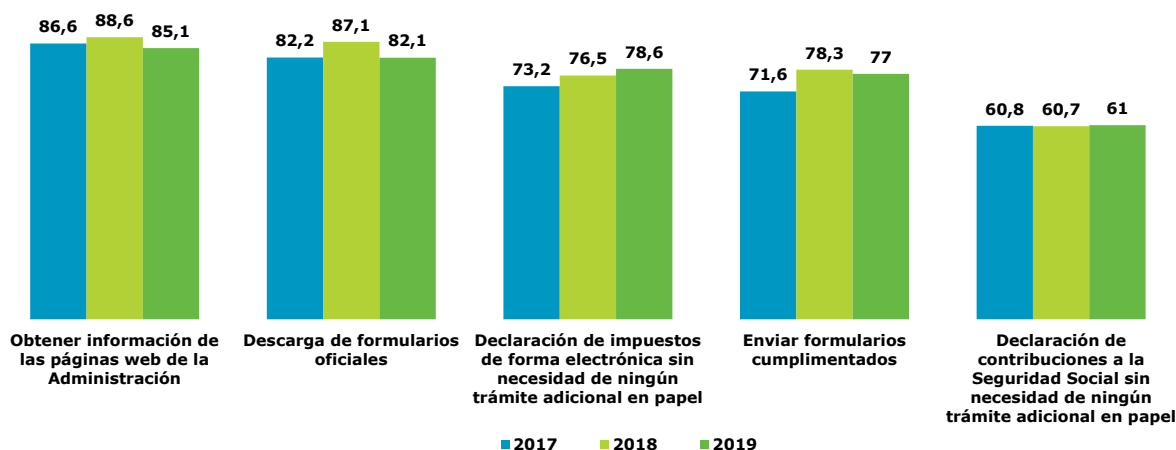
Las empresas murcianas utilizan servicios de la administración electrónica en la misma medida que el resto de España. No obstante, todos los usos específicos se encuentran ligeramente por debajo de la media nacional.

En 2019, el 92,9% de las empresas murcianas con acceso a Internet hizo uso de la administración electrónica, 1,4 puntos porcentuales menos que en el año anterior. Murcia supera en 0,4 puntos la media española (92,5%).

El 92,9% de las empresas con acceso a Internet contactó con la Administración por este medio en 2019

Diversos motivos llevaron a las empresas de Murcia a contactar con las administraciones públicas vía Internet, presentando todos ellos elevados porcentajes. En primer lugar, el 85,1% de las empresas buscó información en las páginas web de la administración. Por detrás, el 82,1% descargó formularios oficiales. En tercera posición se encuentra la declaración de impuestos de forma electrónica sin necesidad de trámites en papel (78,6%). Ligeramente por debajo, el 77% de las empresas murcianas envió formularios cumplimentados a la Administración por Internet. Finalmente, el 61% de las empresas realizó la declaración de contribuciones a la Seguridad Social de forma electrónica sin trámites adicionales en papel. En todos los casos, Murcia se sitúa por debajo de la media de España.

GRÁFICO 3. EMPRESAS QUE UTILIZAN INTERNET PARA TRATAR CON LOS PODERES PÚBLICOS POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Empresas con acceso a Internet.

Fuente: Encuesta TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

Por otro lado, el 82,6% de las empresas de la Región de Murcia con acceso a Internet utilizó la firma digital en alguna comunicación enviada desde su empresa, 1,6 puntos más que en 2018. De esta forma, la región supera a la media nacional, situada en el 80,6%.

BIG DATA

Aunque las tecnologías de Big Data están llamadas a apoyar la toma de decisiones en ámbitos clave del negocio, siendo una herramienta importante para la mejora de la productividad empresarial, muy pocas empresas murcianas hacen uso de ella hoy en día.

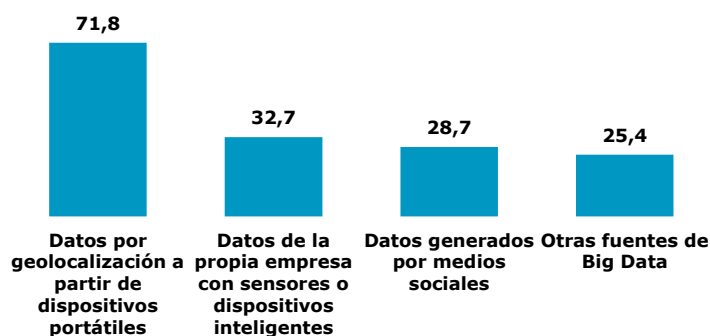
Tras dos años de crecimiento, el uso de Big Data entre las empresas de Murcia cae 7,5 puntos en 2019 hasta el 5,5%. Este porcentaje se encuentra por debajo de la media de España (8,3%).

El 5,5% de las empresas murcianas lleva a cabo análisis de Big Data en 2019

A la hora de realizar los análisis, el 61,7% de las empresas los lleva a cabo con sus propios empleados, 4,8 puntos menos que en 2018. En menor medida, el 50,4% de las empresas murcianas opta por proveedores externos. Este porcentaje también ha disminuido en 2019 desde el 51,2% alcanzado en 2018.

En cuanto a las fuentes de datos a analizar, el 71,8% de las empresas de Murcia utiliza datos tomados por geolocalización a partir de dispositivos portátiles. A una amplia distancia, el 32,7% usa datos de la propia empresa recogidos con sensores o dispositivos inteligentes, mientras que el 28,7% opta por datos generados por medios sociales. Finalmente, el 25,4% de las empresas utiliza otras fuentes de datos distintas.

GRÁFICO 4. EMPRESAS QUE ANALIZARON BIG DATA POR TIPO DE FUENTE (2019) (%)



Base: Empresas que analizaron Big Data.

Fuente: Encuesta de uso TIC y Comercio Electrónico en las empresas 2018-2019 (INE, 2019).

CLOUD COMPUTING

Mediante las tecnologías Cloud Computing (computación en la nube), las empresas pueden acceder a múltiples servicios digitales (almacenamiento de información, capacidad de computación, etc.) de forma personalizada y adaptada a sus necesidades. A pesar de estas ventajas, las empresas murcianas usuarias de este modelo de prestación de servicios digitales se encuentran bastante alejadas de la media de empresas a nivel nacional.

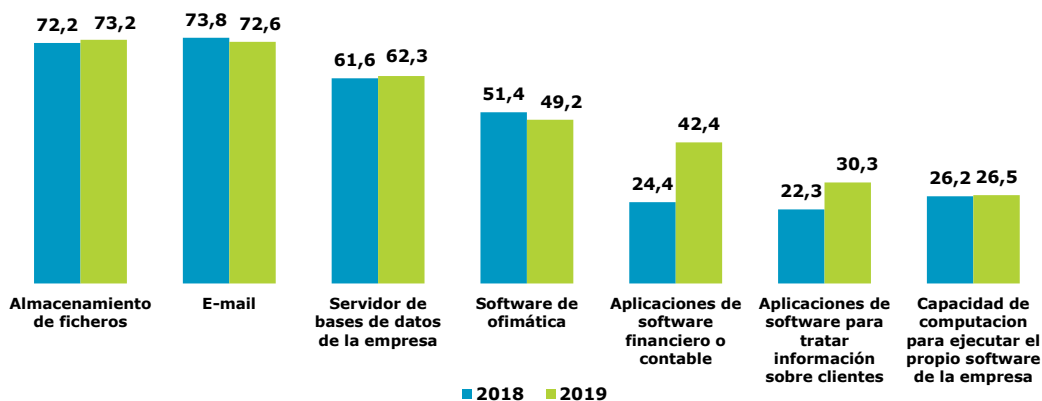
En 2019, el 20,1% de las empresas de la Región de Murcia con acceso a Internet compró algún servicio de Cloud Computing. El incremento respecto al año anterior es de 4,9 puntos porcentuales. Sin embargo, Murcia se mantiene por debajo de la media nacional (28,1%) respecto a este indicador.

El 20,1% de las empresas murcianas con acceso a Internet compró servicios de Cloud Computing

Entre las empresas de la región que contrataron este tipo de servicios, el 69,4% los adquirió para ser entregados desde servidores compartidos, 10,1 puntos menos que en 2018. Por el contrario, el porcentaje de empresas que contratan servicios de Cloud Computing proporcionados desde servidores reservados exclusivamente para su empresa se ha incrementado 2,8 puntos en 2019 hasta alcanzar el 41,5%.

Entre los servicios de Cloud Computing adquiridos por las empresas, el más destacado es el almacenamiento de ficheros, adquirido por un 73,2% de las empresas murcianas. Con similar porcentaje, el 72,6% de las empresas compró servicios de correo electrónico. El tercer servicio más adquirido en modo Cloud Computing son los servidores de bases de datos (62,3%). En cuarto lugar, el 49,2% de las empresas de Murcia compró servicios Cloud Computing de ofimática. El crecimiento más notable se produce en la compra de aplicaciones de software financiero o contable, que pasa de ser adquirido por el 24,4% de las empresas en 2018 al 42,4% en 2019.

GRÁFICO 5. EMPRESAS QUE COMPRARON ALGÚN SERVICIO DE CLOUD COMPUTING USADO A TRAVÉS DE INTERNET POR TIPO (2018-2019) (%)



Base: Empresas que compraron algún servicio de Cloud Computing.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

La digitalización del proceso de facturación entre las empresas murcianas se está produciendo más lentamente que en el conjunto de España. El porcentaje de empresas de la región que envían facturas electrónicas (tanto adecuadas para su procesamiento automático como en formatos no preparados para dicho procesamiento) se sitúa por debajo de la media nacional.

En 2019, el 32,6% de las empresas de la Región de Murcia enviaba sus facturas en formato electrónico adecuado para el procesamiento automático, 4 puntos menos que la media nacional. El 9,1% enviaba al menos el 50% de sus facturas en este formato, 2,1 puntos menos que la media de España. El 71,4% enviaba facturas electrónicas, pero en formatos no adecuados para su procesamiento automático. Este porcentaje es 7,1 puntos superior al de 2018, aunque se encuentra aún por debajo de la media de España (75,4%).

Como ocurre en el resto de CC.AA., el formato de factura dominante continúa siendo el papel. El 93,1% de las empresas murcianas enviaba sus facturas a otras empresas o a la Administración en este formato durante 2019, 4,3 puntos más que en 2018 y 2,6 puntos porcentuales por encima de la media de España.

Respecto a la recepción de las facturas, el papel es también el formato dominante. El 97,7% de las empresas de la Región de Murcia recibía facturas en papel en 2019. El 80,2% las recibía en formatos electrónicos no adecuados para el procesamiento automático, mientras que el 22,2% las recibía en formatos adecuados para el procesamiento automático. La buena noticia es que la recepción de facturas en formatos electrónicos crece en 2019, 4,3 puntos en el caso de facturas electrónicas no adecuadas para su procesamiento automático y 7,9 puntos en el caso de facturas electrónicas que pueden ser procesadas automáticamente.

NEGOCIO ELECTRÓNICO

El nivel de desarrollo de las empresas murcianas en cuanto al uso de herramientas orientadas a la gestión del negocio puede considerarse como medio bajo. Tanto en la disponibilidad de página web como en el empleo de aplicaciones de gestión de información de los clientes (CRM) las empresas murcianas se encuentran a una distancia considerable de la media nacional. Únicamente en el caso de los sistemas ERP Murcia consigue superar ligeramente la media de España.

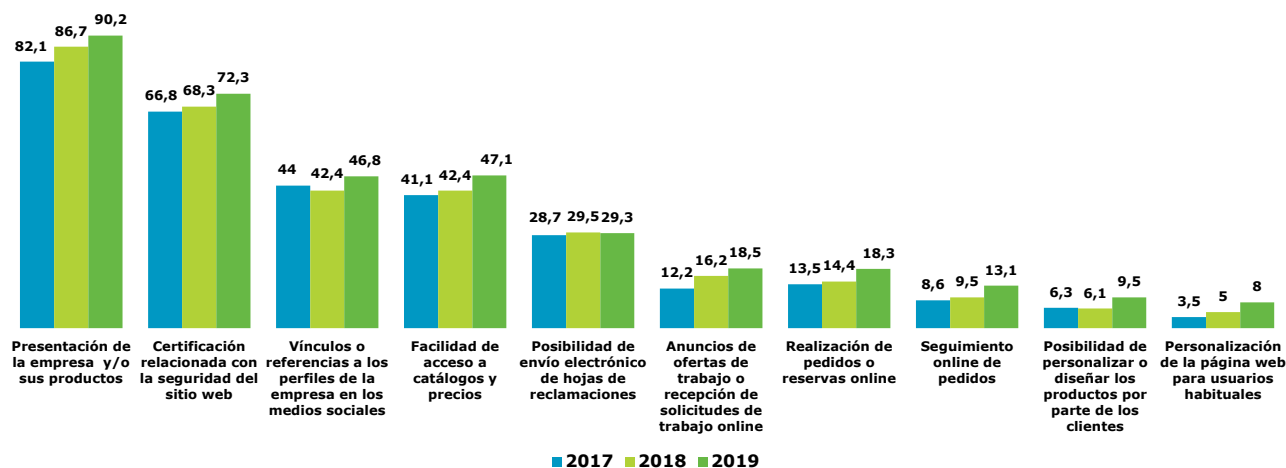
En 2019, el 72,7% de las empresas de Murcia con acceso a Internet tiene página web. Este porcentaje ha disminuido 2,8 puntos respecto a 2018. A nivel nacional, el porcentaje de empresas con acceso a Internet y página web es del 78,2%, 5,5 puntos superior al alcanzando en la región

El 72,7% de las empresas murcianas con acceso a Internet dispone de página web

La principal utilidad que dan a sus páginas web las empresas de Murcia es la presentación de la propia empresa y/o sus productos (90,2%). En segundo lugar, el

72,3% de las empresas cuenta en su web con la certificación relacionada con la seguridad de la propia página. A una amplia distancia, el 47,1% dispone en su página web de facilidad de acceso a catálogos y precios, mientras que el 46,8% incluye vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en medios sociales. De forma muy minoritaria, el 29,3% de las webs de las empresas permite el envío electrónico de hojas de reclamaciones.

GRÁFICO 6. UTILIDADES DE PÁGINAS WEB DE LAS EMPRESAS (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Empresas que tienen acceso a Internet y página web.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

El 29,5% de las empresas murcianas dispone en 2019 de alguna aplicación informática CRM para gestionar la información de sus clientes. Este porcentaje es 6 puntos inferior a la media de España. El 45,6% cuenta con herramientas ERP para compartir información interna de la empresa entre sus distintos departamentos. En este caso, el porcentaje de Murcia es ligeramente superior al de la media del país (45,4%).

Por otro lado, el 73,6% de las empresas de Murcia proporcionó a sus empleados dispositivos portátiles con capacidad de conexión a Internet para uso empresarial, porcentaje que se incrementa 5,7 puntos respecto al año anterior. La media nacional en este aspecto es del 74%.

MEDIOS SOCIALES

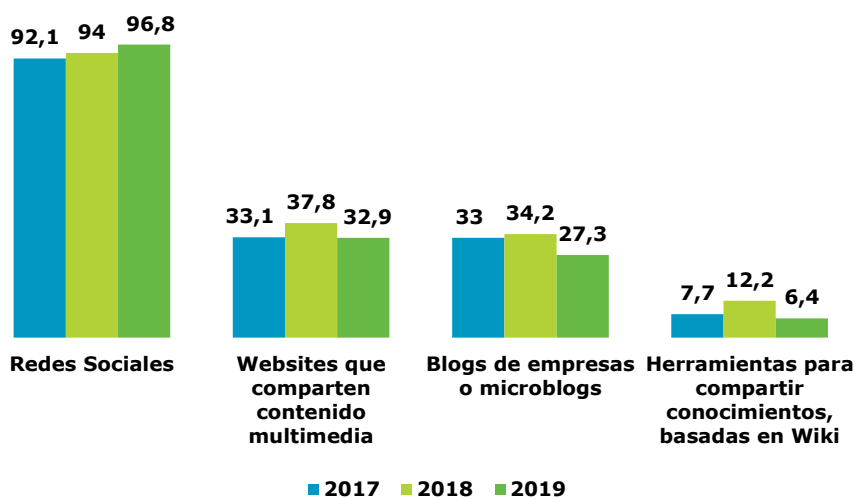
El uso de los dos principales mecanismos de promoción a través de Internet en la Región de Murcia, medios sociales y publicidad online, se sitúa claramente por debajo de la media nacional. No obstante, la evolución seguida por ambos es diferente, puesto que las empresas reducen el uso de medios sociales, pero se incrementan las que pagan por publicidad dirigida.

En 2019, el porcentaje de empresas murcianas con acceso a Internet que utiliza medios sociales es del 47,2%, 1,6 puntos menos que en el año anterior. La región se posiciona 5,7 puntos por debajo de la media nacional (52,9%).

El 47,2% de las empresas murcianas con acceso a Internet utiliza los medios sociales

Entre las empresas murcianas que usan medios sociales, el tipo más común son las redes sociales, utilizadas por el 96,8% de las empresas. A una amplia distancia, el 32,9% hace uso de websites que comparten contenido multimedia y el 27,3% cuenta con blogs o microblogs de la empresa. El único medio para el que aumenta su uso son las redes sociales, ya que los otros dos experimentan notables caídas.

GRÁFICO 7. EMPRESAS QUE UTILIZAN MEDIOS SOCIALES POR TIPO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Empresas que usan medios sociales.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

Junto a los medios sociales, las empresas recurren a la publicidad con fines promocionales. En este sentido, el 21,3% de las empresas murcianas con acceso a Internet pagó en 2019 por anunciarse en la red mediante métodos de publicidad dirigida. El uso de este tipo de publicidad se ha incrementado en la región 3,4 puntos porcentuales en el último año. Sin embargo, este porcentaje se encuentra aún alejado de la media nacional (26,7%).

La mayoría de las empresas que utilizan publicidad dirigida en la región (81,9%), opta por aquella basada en los contenidos de páginas web o en la búsqueda de palabras clave por parte de los usuarios. Bastante por debajo, el 38,4% de las empresas utiliza publicidad dirigida basada en el rastreo de actividades anteriores de los usuarios o perfiles de Internet, mientras que el 26,6% contrata publicidad basada en la geolocalización de los usuarios de Internet. Finalmente, el 41,9% contrata otros tipos de publicidad dirigida.

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

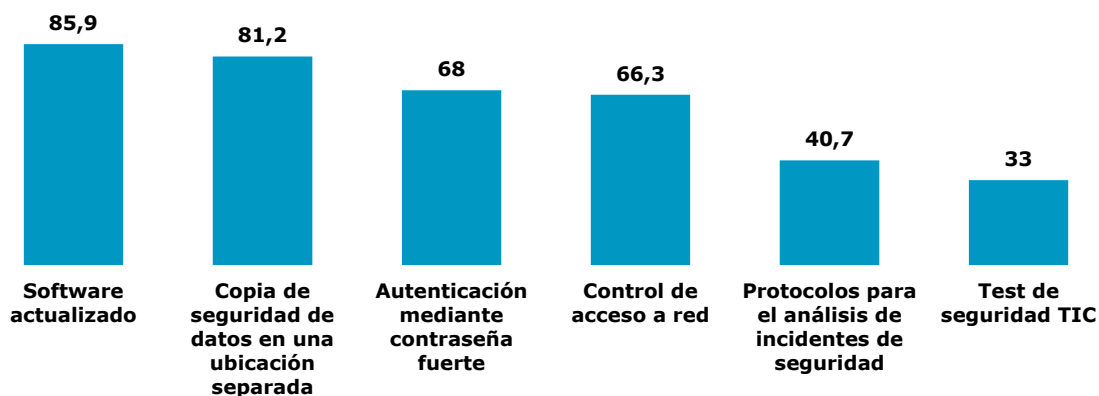
Las empresas murcianas han entendido la necesidad de proteger adecuadamente sus activos digitales. Prueba de ello es el importante crecimiento del porcentaje de empresas que implementa sistemas internos de seguridad, que provoca que la región supere la media del conjunto de España.

En 2019, el 93,8% de las empresas de la Región de Murcia dispone de sistemas internos de seguridad. Este porcentaje se ha incrementado significativamente respecto a 2018, cuando este indicador llegaba al 83,3%. Gracias a este destacado crecimiento, la región se sitúa 1 punto por encima de la media nacional (92,8%).

El 93,8% de las empresas murcianas ha implementado algún tipo de sistema interno de seguridad

Entre los diferentes sistemas de seguridad internos, el más implementado por las empresas murcianas es el mantenimiento del software actualizado (85,9%). Unos puntos por debajo, el 81,2% de las empresas realiza copias de seguridad de los datos de la empresa en una ubicación separada. En tercer lugar, el 68% implementa la autenticación mediante contraseña fuerte. El 66,3% de las empresas implementa el control de acceso a la red. El 40,7% de las empresas implementa protocolos para el análisis de incidentes de seguridad. El 33% de las empresas implementa test de seguridad TIC.

GRÁFICO 8. TIPOS DE SISTEMAS INTERNOS DE SEGURIDAD QUE USAN LAS EMPRESAS (2019) (%)



Base: Empresas que utilizan sistemas internos de seguridad.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

PROFESIONALES TIC

La presencia de especialistas TIC en las empresas murcianas se encuentra por debajo de la media nacional. Este hecho se acentúa si se analiza desde una perspectiva de género, con un porcentaje de empresas empleando mujeres especialistas TIC muy inferior al del conjunto de España.

En 2019, el 15,7% de las empresas de la Región de Murcia emplea especialistas TIC, porcentaje que crece 2 puntos porcentuales respecto a 2018, tras dos años de caída. De esta forma, la región se acerca a la media nacional en este ámbito (17,4%). El 9,2% de las empresas murcianas contrató o intentó contratar especialistas TIC, mientras que el 2,3% tuvo dificultades para encontrar este tipo de perfil.

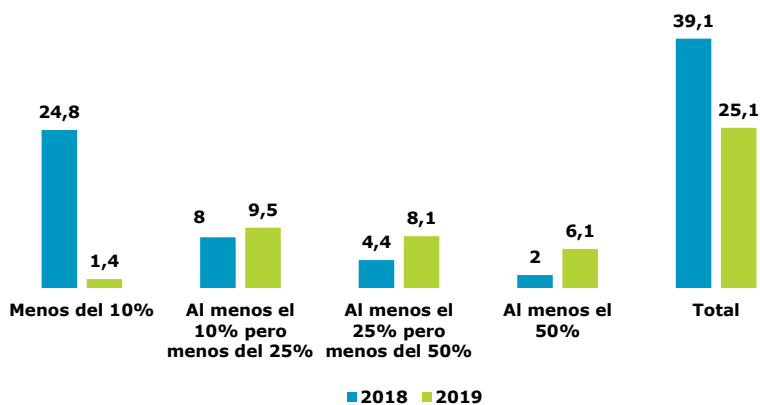
El 15,7% de las empresas murcianas empleó especialistas TIC en 2019

Dada la importancia creciente de esta actividad para el desarrollo de los procesos de negocio, algunas empresas optan por formar a su propio personal en TIC. En Murcia, el 16,2% de las empresas proporcionó actividades formativas en TIC a sus empleados durante 2019.

En cuanto al empleo por género, el 25,1% de las empresas murcianas que cuentan con especialistas TIC emplea mujeres. Este porcentaje ha caído notablemente (14 p.p.) respecto a 2018, situándose muy por debajo de la media nacional (42,4%). De forma más pormenorizada, el 9,5% de las empresas de la región que emplea especialistas TIC cuenta con entre el 10% y el 25% de mujeres de esta especialidad. El 8,1% de las empresas cuenta con entre el 25% y el 50% de mujeres especialistas TIC en su plantilla. Solo el 6,1% de las empresas emplea al menos el 50%. El dato más positivo es que solo el 1,4% de las empresas murcianas cuenta con menos de un 10% de mujeres entre sus especialistas TIC.

El 25,1% de las empresas murcianas que emplean especialistas TIC cuenta con mujeres de dicha especialidad

GRÁFICO 9. EMPRESAS QUE EMPLEAN MUJERES ESPECIALISTAS TIC (%)



Base: Total de empresas que emplean especialistas TIC.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

3.2. INDICADORES DE LA SOCIEDAD DIGITAL: HOGARES

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

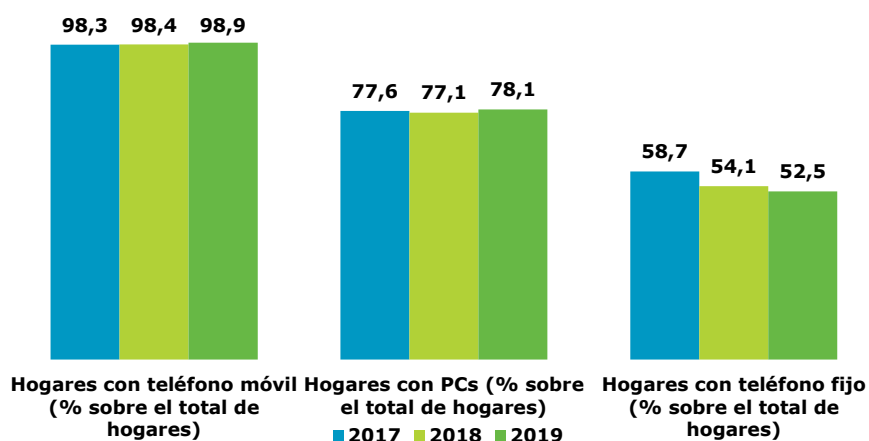
En 2019, el equipamiento más común en los hogares de la Región de Murcia es el teléfono móvil, presente en el 98,9%, 0,5 puntos porcentuales más que en 2018, sumando su tercer año de crecimiento consecutivo. Este equipamiento se sitúa 0,4 puntos por encima de la media nacional (98,5%).

En segundo lugar se encuentra el ordenador, con una penetración en los hogares murcianos del 78,1%. Este porcentaje ha crecido 1 punto en el último año. No obstante, se sitúa aún por debajo de la media de España (80,9%).

Hogares con teléfono móvil: 98,9%
Hogares con PC: 78,1%
Hogares con teléfono fijo: 52,5%

El teléfono fijo es el tercer equipamiento, con una penetración en las viviendas murcianas del 52,5%, 1,6 puntos menos que en 2018. La presencia del teléfono fijo en los hogares murcianos es especialmente baja, distanciándose hasta 22,4 puntos porcentuales de la media española, que se sitúa en el 74,9%. Una explicación para este fenómeno puede ser la existencia de un gran número de segundas residencias vacacionales en la región, en la que no es usual contar con teléfono fijo.

GRÁFICO 10. HOGARES POR TIPO DE EQUIPAMIENTO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Total de hogares.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

ACCESO A INTERNET

La Región de Murcia ha logrado en el último año posicionarse al mismo nivel que el conjunto de España en cuanto al porcentaje de hogares conectados. Asimismo, destaca especialmente el fuerte crecimiento de hogares con conexiones de cable y fibra óptica, que también se sitúan cerca de la media nacional.

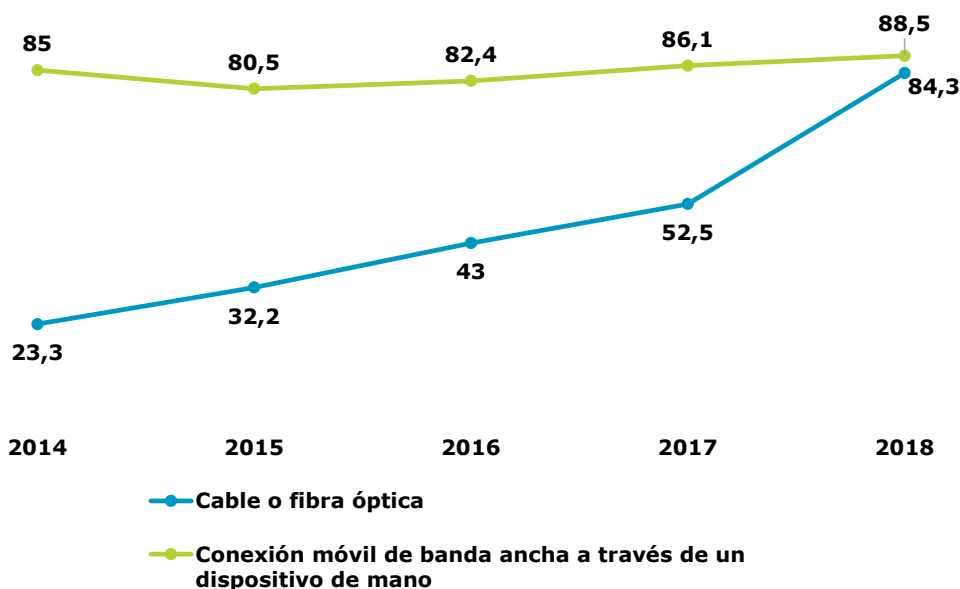
En 2019, el 91,3% de los hogares de la Región de Murcia dispone de acceso a Internet, 3,9 puntos más respecto al año anterior. Este crecimiento permite a Murcia alcanzar la media de España, que se sitúa en el 91,4%.

El 91,3% de los hogares murcianos dispone de conexión a Internet

Entre los hogares murcianos con acceso a Internet, el 99,7% cuenta con conexión de banda ancha, el mismo dato que a nivel nacional.

En cuanto a las principales tecnologías de acceso a Internet y su evolución en los últimos años, destaca la tendencia de crecimiento de las redes de cable y fibra óptica. El incremento de esta tecnología en el último año ha sido de 31,8 puntos porcentuales, pasando del 52,5% en 2018 al 84,3% en 2019, 0,9 puntos menos que la media de España (85,2%). En el caso de las conexiones de banda ancha móvil, su penetración es del 88,5% tras un incremento de 2,4 puntos porcentuales en 2019.

GRÁFICO 11. HOGARES CON ACCESO A INTERNET POR TECNOLOGÍA DE ACCESO/CONEXIÓN (EVOLUCIÓN 2015-2019) (%)



Base: Hogares con conexión a Internet.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

USOS DE INTERNET

Al igual que en los hogares, la Región de Murcia consigue alcanzar niveles similares al conjunto de España en cuanto a usuarios individuales de Internet. Especialmente destaca el elevado porcentaje de usuarios intensivos que acceden al menos todos los días o más de una vez al día.

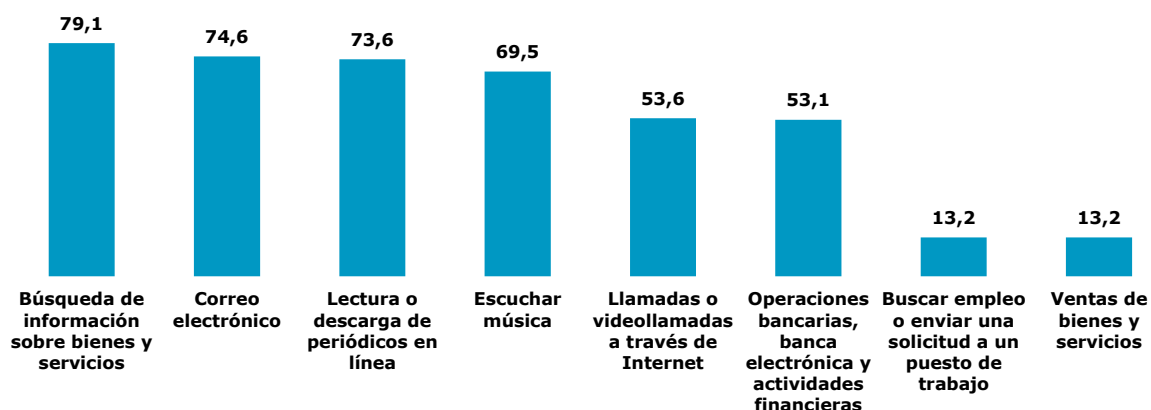
En 2019, El 89,8% de la población murciana ha accedido a Internet en los últimos tres meses. Este porcentaje es 4,1 puntos superior al alcanzado en el año anterior y se sitúa 0,9 puntos por debajo de la media nacional. De estos usuarios, el 98,1% accede regularmente (al menos una vez a la semana), 1,4 puntos más que la media nacional. Considerando usos más intensivos, el 90,7% se ha conectado al menos una vez al día (5,2 puntos por encima de la media del país), y el 87,6% lo ha hecho varias veces al día (5 puntos más que la media nacional).

El 89,8% de los murcianos ha utilizado Internet en los últimos tres meses. El 98,1% de ellos lo hace regularmente

El porcentaje de murcianos que nunca han accedido a Internet ha descendido 3,9 puntos en 2019 hasta el 9,3%, situándose 0,9 puntos por encima de la media de España (8,4%).

Entre los principales usos que los murcianos desarrollan mediante su conexión a Internet destaca la búsqueda de información de bienes y servicios (79,1%). En segundo lugar, el 74,6% ha utilizado su conexión para acceder al correo electrónico. El 73,6% utiliza Internet para descargar o leer periódicos. En cuarto lugar, el 69,5% de los murcianos ha escuchado música a través de servicios Internet. En general, la mayor parte de los usos de Internet alcanzan porcentajes inferiores en la Región de Murcia respecto a la media nacional.

GRÁFICO 12. PARTICULARES QUE UTILIZAN INTERNET CON FINES ESPECÍFICOS (2019) (%)

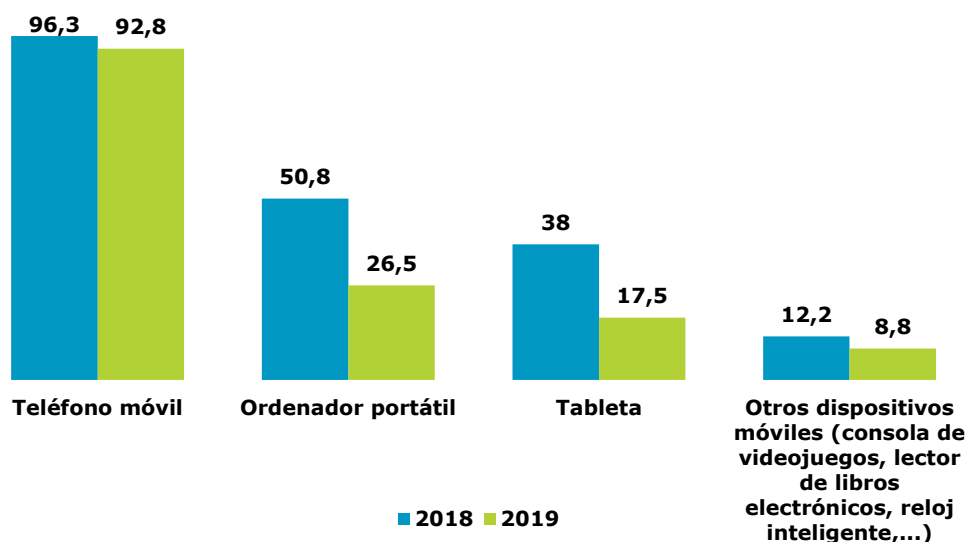


Base: Población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

En relación a los dispositivos móviles utilizados para conectarse a Internet en los últimos tres meses por los usuarios murcianos, el teléfono móvil domina ampliamente. El 92,8% de los internautas ha utilizado este dispositivo, 3,5 puntos menos que en 2018. El ordenador portátil es el segundo dispositivo más utilizado con 26,5%. Su uso disminuye 24,3 puntos porcentuales. En tercera posición, también con una importante bajada (20,5 puntos), se encuentran las tabletas, utilizadas por el 17,5% de los usuarios.

GRÁFICO 13. INDIVIDUOS QUE USAN INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES Y DISPOSITIVOS MÓVILES UTILIZADOS (2019) (%)



Base: Población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

El INE recoge datos relativos al uso avanzado de Internet para determinadas actividades financieras. En este sentido, entre los individuos de Murcia usuarios de Internet en los últimos tres meses, el 6,9% ha suscrito o renovado pólizas de seguro. El 2,5% ha formalizado algún préstamo o crédito y tan solo el 1,1% ha comprado o vendido acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera.

Por último, en materia de salud, el 69,3% de la población murciana que ha accedido a Internet en los últimos tres meses ha buscado información sanitaria, 7,3 puntos más que en 2018.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Los ciudadanos murcianos realizan un uso elevado de la administración electrónica, superando de forma clara la media nacional. Todos los usos específicos de la administración electrónica en la región experimentan una evolución positiva, lo que hace que todos ellos se sitúen por encima de la media española.

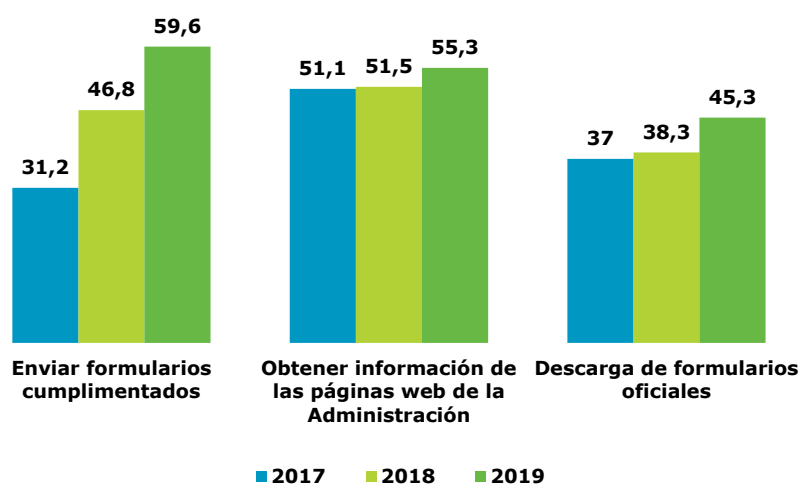
El 61,4% de la población murciana ha utilizado su conexión a Internet para relacionarse con las administraciones públicas. Este porcentaje ha crecido de forma destacada respecto al 54,3% alcanzado en 2018. De esta forma, la región supera holgadamente la media nacional (57,6%).

El 61,4% de los murcianos ha contactado con las AA.PP. a través de Internet

Si se considera a la población que utilizó Internet en el último año, el porcentaje de usuarios de la administración electrónica se sitúa en el 68,2%, 5,1 puntos más que en 2018. En este caso, Murcia supera a la media nacional por 4,9 puntos.

El 59,6% de estos individuos utilizó la Administración electrónica para enviar formularios cumplimentados, 8,4 puntos más que la media nacional. El 55,3% buscó información en las páginas web de la Administración, porcentaje que también supera el alcanzado en el conjunto de España (53,7%). El 45,3% de los murcianos descargó formularios oficiales, 4,9 puntos más que la media del país. Los tres motivos de uso han crecido en porcentaje respecto a 2018, siendo el envío de los formularios cumplimentados el que más lo ha hecho.

GRÁFICO 14. PARTICULARES QUE HAN UTILIZADO INTERNET AL MENOS UNA VEZ EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES PARA TRATAR CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Población que ha usado Internet en el último año.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

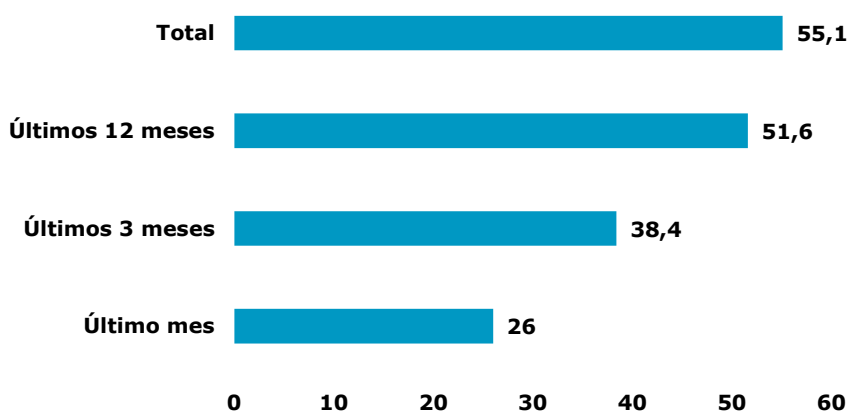
De los usuarios de Internet de Murcia durante 2019, un 9,9% no envió los formularios online a pesar de tener necesidad de hacerlo. Entre estas personas, el 65,5% no lo hizo porque lo tramitó otra persona en su nombre, mientras que el 63,8% no los envió por falta de habilidades o conocimientos.

COMERCIO ELECTRÓNICO

El comercio electrónico se configura como uno de los ámbitos de la economía y sociedad digital donde la Región de Murcia aparece peor posicionada respecto a la media nacional. A pesar del crecimiento en el porcentaje de compradores online, este dato se encuentra aún alejado de la media de España.

En 2019, el porcentaje de la población murciana que ha comprado alguna vez por Internet aumenta 3,1 puntos hasta el 55,1%. Respecto a la media nacional (62%), Murcia se encuentra 6,9 puntos porcentuales por debajo.

GRÁFICO 15. PERSONAS QUE HAN COMPRADO ALGUNA VEZ POR INTERNET (2019) (%)

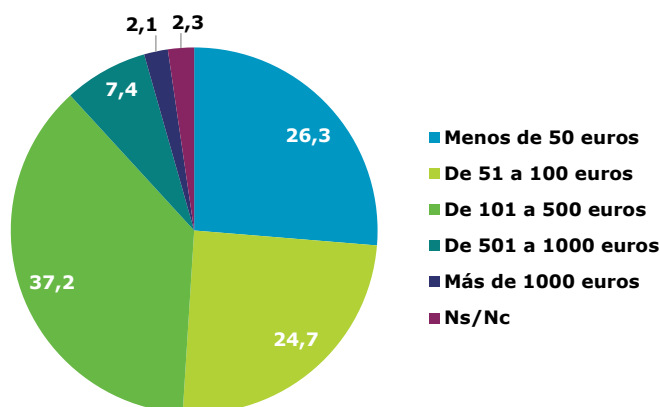


Base: Población total.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

En cuanto al gasto en compras por Internet de los individuos de la región en los últimos tres meses, el 37,2% ha invertido entre 101 y 500 euros, siendo este el intervalo de gasto más usual. De forma agrupada, la gran mayoría de la población murciana (88,2%) gastó 500 euros como máximo, mientras que un 9,5% gastó 501 euros o más.

GRÁFICO 16. GASTO EN COMPRAS POR INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES (2019) (%)



Base: Personas que han comprado por Internet en los últimos tres meses.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

Entre los murcianos que han comprado por Internet en 2019, el producto más destacado es el material deportivo y la ropa, adquirido por el 53,8%. El alojamiento vacacional es el segundo producto más comprado con un 44,2%. Por detrás, un 39,5% de los murcianos compró bienes para el hogar (de tipo duradero), mientras que un 35,5% adquirió entradas para espectáculos (cine, teatro, etc.).

TABLA 1. PERSONAS QUE HAN COMPRADO POR INTERNET POR TIPO DE PRODUCTO ADQUIRIDO (EVOLUCIÓN 2016-2019) (%)

	2016	2017	2018	2019
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	50,7	47,8	42,5	44,2
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	28,9	34,2	38,1	39,5
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	36,9	43,3	39,0	35,5
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	30,5	22,6	18,2	24,1
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	27,2	21,1	20,8	17,8
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	13,9	10	18,2	13,8
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	23,2	23,5	20,0	17,6
Material deportivo, ropa	57,9	57,5	57,0	53,8
Material formativo on line	11,6	11,2	6,7	10,5
Medicamentos	2,2	2,0	3,7	4,2
Otro software de ordenador	11,2	10,8	10,8	9,8
Otros productos o servicios	24,1	29,3	30,0	29,6
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	38,4	32,3	28,9	26,9
Películas, música	13,0	11,3	14,6	12,2
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	12,3	16,0	13,4	17,3
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	15,6	11,8	11,4	12,9

Base: Personas que han comprado por Internet en últimos doce meses.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

Respecto a las preferencias de los compradores murcianos en relación a la procedencia de los proveedores online en los últimos doce meses, el 89% compró a vendedores nacionales. El 31% hizo pedidos de bienes y servicios a proveedores de otros países de la Unión Europea y el 29,5% adquirió productos de vendedores de

países no pertenecientes a la UE. En estos dos últimos indicadores se ha producido una relevante caída respecto al año anterior (10,4 y 6,2 puntos, respectivamente).

MENORES

En 2019, tanto el porcentaje de menores entre 10 y 15 años usuarios de Internet en los últimos tres meses como el de menores usuarios de ordenador en el mismo período han crecido respecto al año anterior. En el primero de los casos, el porcentaje alcanza el 95,7%, 1 punto más que en 2018. En el caso de los menores usuarios de ordenador, el incremento ha sido de 3,4 puntos porcentuales hasta el 90,7%. En los dos datos, Murcia presenta cifras superiores a las de la media nacional, que son del 92,9% y 89,7% respectivamente.

Respecto al teléfono móvil, el 65% de los niños murcianos cuentan con este dispositivo. Este porcentaje se ha reducido 1,5 puntos respecto a 2018. De esta forma, Murcia se sitúa 1 punto por debajo de la media nacional para este indicador.

CONFIANZA DIGITAL

El grado de confianza en Internet entre sus usuarios en el último año ha crecido en la Región de Murcia. En 2018, aquellos que confiaban mucho o bastante en Internet representaban el 58,6% del total de usuarios de Internet. En 2019 este porcentaje creció ligeramente hasta el 59,4%. A pesar del incremento, Murcia se encuentra por debajo de la media nacional (67,6%).

HABILIDADES TIC

La población murciana se encuentra menos preparada que la media nacional respecto a su capacitación digital. Tanto los individuos con habilidades digitales como los que cuentan con habilidades para el manejo de software alcanzan cifras alejadas de la media de España.

El 12,8% de los murcianos cuenta con habilidades de manejo de software básicas, 2,8 puntos porcentuales por debajo de la media de España (15,6%). El 40% tiene habilidades para el manejo de software por encima de las básicas, 3,7 puntos menos que la media nacional (43,7%).

El porcentaje de murcianos sin habilidades de software es del 37%. En este caso, Murcia se encuentra 5,6 puntos por encima de la media del país (31,4%).

En cuanto a las habilidades digitales, el 18,8% de la población murciana cuenta con habilidades básicas, 2,3 puntos menos que la media nacional. El 32,1% dispone de habilidades digitales por encima de las básicas, porcentaje alejado de la media nacional (36,1%).

3.3. INDICADORES DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES

BANDA ANCHA

Mientras que la Región de Murcia cuenta con una cobertura de banda ancha fija al nivel de la media nacional, la penetración de este servicio es claramente inferior a la alcanzada en el conjunto del país.

El 95,3% de la población murciana contaba con cobertura de banda ancha de 30 Mbps o superior (banda ancha rápida), 1 punto más que la media nacional. La población con cobertura de banda ancha ultrarrápida (100 Mbps o superior) era del 83,5% en 2018, porcentaje prácticamente idéntico a la media de España (83,6%).

La cobertura de banda ancha móvil 4G era prácticamente universal, llegando al 99,9% de la población murciana.

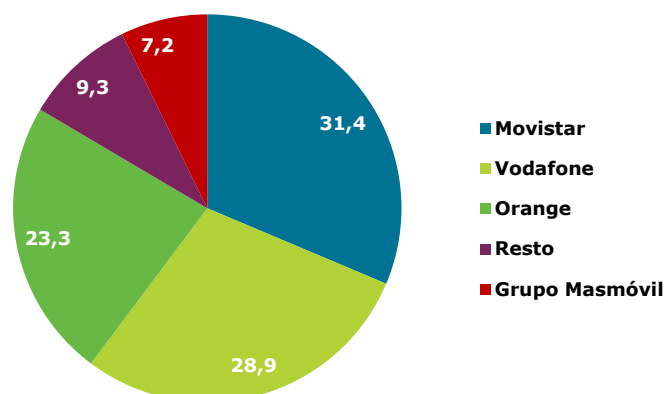
En 2018, existían 307.263 líneas de banda ancha fija instaladas en la Región de Murcia, lo que supone el 2% del total de España. La penetración del servicio en la región es de 20,8 líneas por cada cien habitantes, muy inferior a la media nacional (32,5 líneas por cada 100 habitantes).

*Penetración de la banda ancha fija:
20,8 líneas por cada 100 habitantes*

El acceso de banda ancha fija más común en Murcia es el que se basa en tecnología FTTH, con un total de 127.878 líneas (41,6% del total de líneas).

Movistar es la principal operadora de banda ancha fija en Murcia con una cuota de mercado del 31,4%. La principal competidora es Vodafone, que aglutina el 28,9% de las líneas. En tercera posición aparece Orange, con el 23,3%. Masmóvil consigue una cuota de mercado del 7,2%.

GRÁFICO 17. CUOTA DE LÍNEAS DE BANDA ANCHA FIJA (2018) (%)



Base: Total de líneas de banda ancha fija.

Fuente: CNMC.

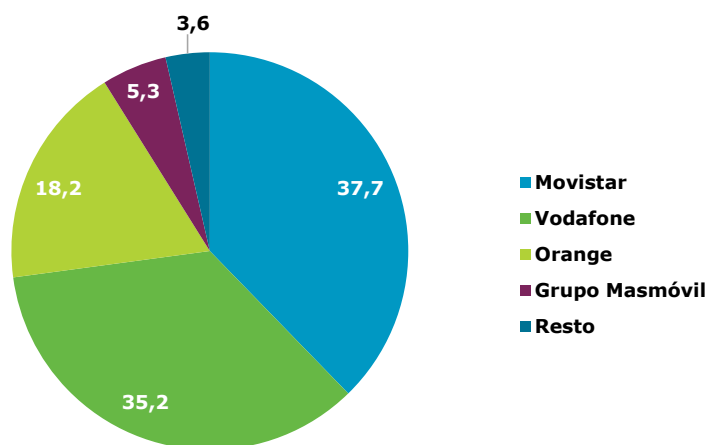
TELEFONÍA FIJA

El número de líneas de telefonía fija en Murcia es de 391.278. Lo que representa el 1% del total nacional. La penetración de la telefonía fija es de 26,5 líneas por cada 100 habitantes murcianos, 15,3 puntos menos que en el conjunto de España.

*Penetración de la telefonía fija:
26,5 líneas por cada 100 habitantes*

Movistar es, de nuevo, la principal compañía con el 37,7% de las líneas de telefonía fija en Murcia. Vodafone es la principal competidora con una cuota del 35,2%. La tercera operadora de telefonía fija es Orange con el 18,2% de las líneas. Masmóvil se ubica en cuarto lugar con el 5,3%.

GRÁFICO 18. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA (2018) (%)



Base: Total de líneas de telefonía fija.

Fuente: CNMC.

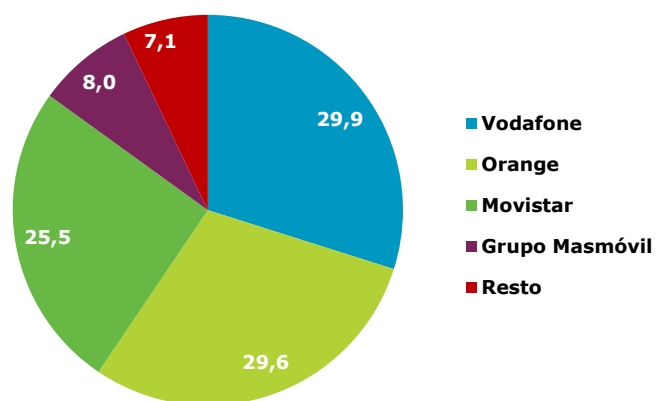
TELEFONÍA MÓVIL

El número de líneas de telefonía móvil en la Región de Murcia es de 1.054.529 en 2018, el 2,5% de todas las líneas de telefonía móvil de España. La penetración del servicio en la región es de 71,5 líneas móviles por cada 100 habitantes, 20,2 puntos menos que en el conjunto del país.

*Penetración de la telefonía móvil:
71,5 líneas por cada 100 habitantes*

El líder del mercado murciano de telefonía móvil es Vodafone, que cuenta con una cuota de mercado del 29,9%. Orange se sitúa como segunda operadora, con un porcentaje muy similar (29,6%). Movistar es la tercera operadora con una cuota del 25,5%. Masmóvil alcanza una cuota de mercado del 8%.

GRÁFICO 19. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL (2018) (%)



Base: Total de líneas de telefonía móvil.

Fuente: CNMC.

TV DE PAGO

En la Región de Murcia existen 133.955 accesos a TV de pago, el 2% del total nacional. La penetración de este servicio es de 9,1 accesos por cada cien habitantes, 5 puntos menos que la penetración del conjunto de España.

4. EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS

El análisis de la digitalización de la Región de Murcia se complementa con la descripción del sector TIC y de los Contenidos. Para ello, se analizan los datos relativos al número de empresas, la cifra de negocio, el empleo y la inversión.

4.1. NÚMERO DE EMPRESAS

El número de empresas del sector TIC y de los Contenidos que se ubican en Murcia en 2018 es de 709. Las empresas TICC murcianas representan el 2% del total de empresas del sector en España, y la posicionan como la duodécima región del país. Por encima de Murcia se encuentran las Islas Baleares con el mismo porcentaje, pero algunas empresas más (713). Por debajo de Murcia se sitúa el Principado de Asturias con el 1,5% de las empresas TICC de España.

Número de empresas del sector TICC en 2018: 709

TABLA 2. Nº EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (Nº Y %)

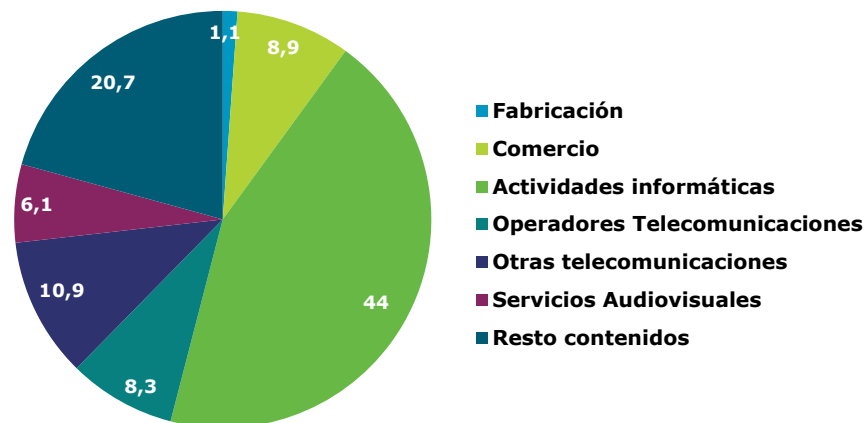
Sector / Subsector	Nº Empresas	% Empresas
Sector TIC	519	73,2%
Fabricación	8	1,1%
Comercio	63	8,9%
Actividades informáticas	312	44,0%
Operadores Telecomunicaciones	59	8,3%
Otras telecomunicaciones	77	10,9%
Contenidos	190	26,8%
Servicios Audiovisuales	43	6,1%
Resto contenidos	147	20,7%
Total general	709	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social y Registro Mercantil.

El sector TIC de Murcia cuenta con 519 empresas, el 73,2% del total del sector. El 26,8% restante son las 190 empresas que pertenecen al sector de los Contenidos.

GRÁFICO 20. DISTRIBUCIÓN DEL Nº DE EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)



Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social y Registro Mercantil.

Si se analiza por subsectores o categorías, las actividades informáticas (sector TIC) es el subsector más destacado, aglutinando el 44% de las empresas. La categoría de resto de contenidos (sector Contenidos) es la segunda más importante con el 20,7% de las empresas del sector TICC murciano.

4.2. CIFRA DE NEGOCIO

En 2018, la cifra de negocio del sector TIC y de los Contenidos de Murcia suma 857 millones de euros. De este modo, la región es la octava en el ranking nacional de CC.AA., con el 0,7% del total de la cifra de negocio generada por el sector en España. Justo por encima de Murcia se sitúa en el ranking Galicia con el 1,3%, mientras que Canarias se ubica por debajo con el mismo porcentaje que Murcia, pero algunos millones menos (751 M€).

*Cifra de negocio del sector TICC:
857 millones de euros*

TABLA 3. CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)

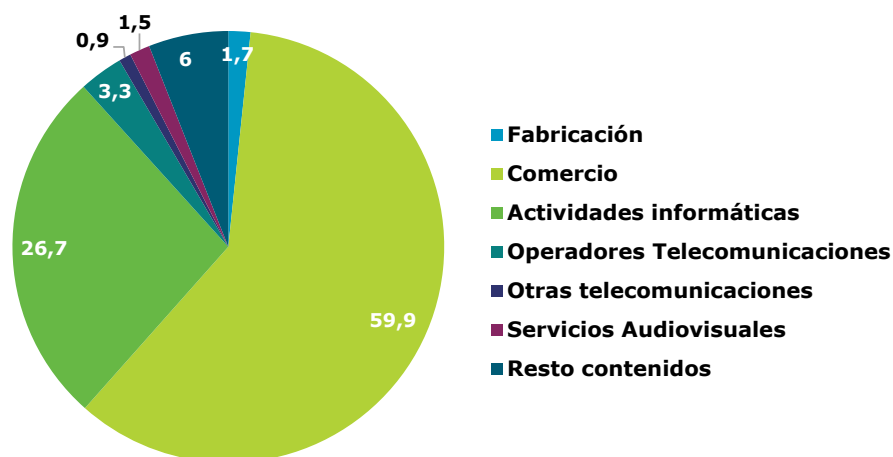
Sector / Subsector	Cifra de negocio (M€)	Cifra de negocio (%)
Sector TIC	793	92,5%
Fabricación	14	1,7%
Comercio	513	59,9%
Actividades informáticas	229	26,7%
Operadores Telecomunicaciones	28	3,3%
Otras telecomunicaciones	8	0,9%
Contenidos	64	7,5%
Servicios Audiovisuales	13	1,5%
Resto contenidos	51	6,0%
Total general	857	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos ONTSI y Registro Mercantil.

El sector TIC murciano genera el 92,2% (793 M€) de la cifra de negocio de la región. El 7,5% (64 M€) restante lo genera el sector de los Contenidos.

GRÁFICO 21. DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)



Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos ONTSI y Registro Mercantil.

Si se analiza de forma más pormenorizada, el subsector que mayor cifra de negocio genera dentro del sector TICC murciano es el comercio, el cual representa el 59,9% (513 M€) de la cifra de negocio total de la región. Por detrás, la categoría de actividades informáticas genera el 26,7% (229 M€). Ambos subsectores pertenecen al sector TIC.

4.3. EMPLEO

En esta edición del informe, los datos referentes al empleo en el sector TIC y de los Contenidos diferencian entre personal ocupado y asalariados.

Los datos de asalariados y de personal ocupado presentan distribuciones muy similares en el caso del sector TICC de Murcia.

El personal ocupado del sector TIC y de los Contenidos de Murcia es de 9.419 individuos en 2018. Esta cifra supone el 1,5% del total del personal ocupado en el sector a nivel nacional y sitúa a la región en la duodécima posición del ranking de CC.AA. Por encima de la Región de Murcia, el personal ocupado en el sector TICC de Asturias representa el 1,6% del total de España. Por debajo de Murcia se sitúa Castilla-La Mancha con el 1,4%.

Personal ocupado en el sector TICC en 2018: 9.419

Las empresas del sector TICC murciano mantenían en nómina a 7.185 asalariados en 2018, el 1,3% del total de España. Este porcentaje coloca a la región en la duodécima posición entre las regiones del país por volumen de asalariados. Las Islas Baleares se encuentran por encima de Murcia con el 1,4% de los asalariados, mientras que Castilla-La Mancha se sitúa por debajo con el 1,2%.

Personal asalariado en el sector TICC: 7.185

El número de trabajadores autónomos en el sector TICC murciano puede estimarse como la diferencia entre el personal ocupado y el personal asalariado. De esta forma, el sector TICC murciano contaría con 2.234 autónomos en 2018.

TABLA 4. EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (N Y %)

Sector / Subsector	Nº Personal ocupado	% Personal ocupado	Nº Asalariados	% Asalariados
Sector TIC	7.458	79,2%	5.683	79,1%
Fabricación	103	1,1%	78	1,1%
Comercio	864	9,2%	747	10,4%
Actividades informáticas	5.110	54,3%	3.677	51,2%
Operadores Telecomunicaciones	857	9,1%	785	10,9%
Otras telecomunicaciones	524	5,6%	396	5,5%
Contenidos	1.961	20,8%	1.502	20,9%
Servicios Audiovisuales	426	4,5%	389	5,4%
Resto contenidos	1.535	16,3%	1.113	15,5%
Total general	9.419	100,0%	7.185	100,0%

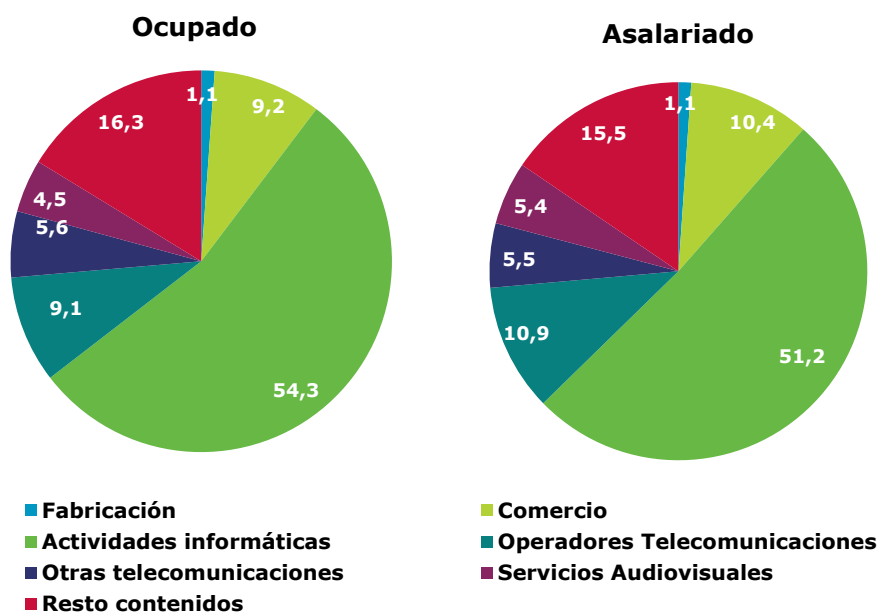
Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social

El 79,2% del personal ocupado en Murcia pertenece al sector TIC. Concretamente, 7.458 trabajadores. El 20,8% restante (1.961 personas) trabaja para el sector de los Contenidos.

En el caso de los asalariados, el 79,1% (5.683) trabaja en el sector TIC, mientras que el 20,9% (1.502) lo hace en el sector de los Contenidos.

GRÁFICO 22. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)



Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social

Considerando el personal ocupado, el subsector de las actividades informáticas (sector TIC) es el más destacado, aglutinando al 54,3% del personal ocupado de Murcia. Por detrás, la segunda categoría más importante es la de resto de contenidos (sector Contenidos) con el 16,3% del personal ocupado.

Respecto a los asalariados, los porcentajes son similares a los del personal ocupado. El 51,2% de los asalariados en el sector TIC de Murcia trabajan en el subsector de actividades informáticas, mientras que el 15,5% lo hace para el subsector de resto de contenidos.

4.4. INVERSIÓN

En 2018, la inversión en el sector TIC y de los Contenidos de Murcia es de 96 millones de euros. De este modo, la región se sitúa en la decimotercera posición entre las CC.AA. españolas por volumen de inversión en el sector TICC con un 0,6% del total nacional. Por encima de Murcia se ubica Navarra con el mismo porcentaje y algunos millones más (102 M€). Por debajo de la Región de Murcia se encuentra el Principado de Asturias con el 0,5%.

Inversión en el sector TICC en 2018: 96 millones de euros

TABLA 5. INVERSIÓN DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)

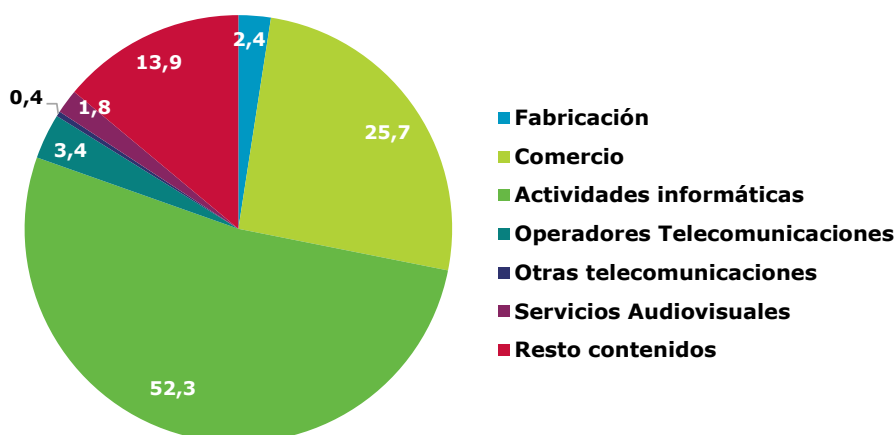
Sector / Subsector	Inversión (M€)	Inversión (%)
Sector TIC	81	84,2%
Fabricación	2	2,4%
Comercio	25	25,7%
Actividades informáticas	50	52,3%
Operadores Telecomunicaciones	3	3,4%
Otras telecomunicaciones	0	0,4%
Contenidos	15	15,8%
Servicios Audiovisuales	2	1,8%
Resto contenidos	13	13,9%
Total general	96	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos ONTSI y Registro Mercantil.

En Murcia, el 84,2% de la inversión (81 M€) se destina al sector TIC. El 15,8% restante (15 M€) va dirigido al sector de los Contenidos.

GRÁFICO 23. DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)



Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos ONTSI y Registro Mercantil.

Si se analiza por subsectores, el más destacado es el de actividades informáticas (sector TIC). Esta categoría recibe el 52,3% de la inversión en el sector TIC murciano. El segundo subsector que mayor porcentaje de la inversión concentra es el de comercio (sector TIC), con un 25,7% del total. En tercer lugar, la categoría de resto de contenidos (sector Contenidos) recibe el 13,9% de la inversión.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. PERSONAS QUE HAN COMPRADO POR INTERNET POR TIPO DE PRODUCTO ADQUIRIDO (EVOLUCIÓN 2016-2019) (%)	28
TABLA 2. Nº EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (Nº Y %)	33
TABLA 3. CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)	35
TABLA 4. EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (N Y %)...	36
TABLA 5. INVERSIÓN DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. EMPRESAS QUE TIENEN ACCESO A INTERNET Y ACCESO A INTERNET MEDIANTE XDSL Y REDES DE CABLE Y FIBRA ÓPTICA (%)	13
GRÁFICO 2. VELOCIDAD MÁXIMA DE BAJADA DE EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET DE BANDA ANCHA FIJA (2019) (%)	13
GRÁFICO 3. EMPRESAS QUE UTILIZAN INTERNET PARA TRATAR CON LOS PODERES PÚBLICOS POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	14
GRÁFICO 4. EMPRESAS QUE ANALIZARON BIG DATA POR TIPO DE FUENTE (2019) (%)	15
GRÁFICO 5. EMPRESAS QUE COMPRARON ALGÚN SERVICIO DE CLOUD COMPUTING USADO A TRAVÉS DE INTERNET POR TIPO (2018-2019) (%)	16
GRÁFICO 6. UTILIDADES DE PÁGINAS WEB DE LAS EMPRESAS (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	18
GRÁFICO 7. EMPRESAS QUE UTILIZAN MEDIOS SOCIALES POR TIPO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	19
GRÁFICO 8. TIPOS DE SISTEMAS INTERNOS DE SEGURIDAD QUE USAN LAS EMPRESAS (2019) (%)	20
GRÁFICO 9. EMPRESAS QUE EMPLEAN MUJERES ESPECIALISTAS TIC (%)	21
GRÁFICO 10. HOGARES POR TIPO DE EQUIPAMIENTO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	22
GRÁFICO 11. HOGARES CON ACCESO A INTERNET POR TECNOLOGÍA DE ACCESO/CONEXIÓN (EVOLUCIÓN 2015-2019) (%)	23
GRÁFICO 12. PARTICULARES QUE UTILIZAN INTERNET CON FINES ESPECÍFICOS (2019) (%)	24
GRÁFICO 13. INDIVIDUOS QUE USAN INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES Y DISPOSITIVOS MÓVILES UTILIZADOS (2019) (%)	25
GRÁFICO 14. PARTICULARES QUE HAN UTILIZADO INTERNET AL MENOS UNA VEZ EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES PARA TRATAR CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	26
GRÁFICO 15. PERSONAS QUE HAN COMPRADO ALGUNA VEZ POR INTERNET (2019) (%)	27
GRÁFICO 16. GASTO EN COMPRAS POR INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES (2019) (%)	28
GRÁFICO 17. CUOTA DE LÍNEAS DE BANDA ANCHA FIJA (2018) (%)	30
GRÁFICO 18. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA (2018) (%)	31
GRÁFICO 19. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL (2018) (%)	32
GRÁFICO 20. DISTRIBUCIÓN DEL Nº DE EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	34
GRÁFICO 21. DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	35

GRÁFICO 22. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	37
GRÁFICO 23. DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	38