

Ed. 2020



Informe sobre la Economía y Sociedad Digital por comunidades autónomas

Canarias



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: Canarias* (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 Canarias	7
Uso TIC y transformación digital en las empresas	8
Uso y equipamiento TIC en hogares e individuos	8
Las infraestructuras de telecomunicaciones	9
El sector TIC y de los Contenidos	9
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.....	19
Profesionales TIC.....	20
3.2. Indicadores de la Sociedad Digital: Hogares	21
Infraestructuras y equipamiento.....	21
Acceso a Internet	22
Usos de Internet	23
Administración electrónica	25
Comercio electrónico.....	26
Menores	29
Confianza digital.....	29
Habilidades TIC	29
3.3. Indicadores de las Infraestructuras de Telecomunicaciones	30
Banda ancha.....	30
Telefonía fija.....	32
Telefonía móvil.....	33
TV de pago	34
4. El Sector TIC y de los Contenidos	35

4.1. Número de empresas	35
4.2. Cifra de negocio	36
4.3. Empleo	38
4.4. Inversión.....	39
Índice de tablas.....	41
Índice de gráficos.....	42

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe describe y analiza el desarrollo de la Economía y Sociedad Digital en Canarias 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 canarias 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 Canarias, 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 CANARIAS

- La Comunidad Autónoma de Canarias alcanza en 2019 un **grado medio bajo de desarrollo de la economía y sociedad digital**.
- A nivel empresarial, los ámbitos donde Canarias se encuentra **bien posicionada**, superando la media nacional, son el uso de **fibra óptica** (71,6% de las empresas frente al 66,4% de España), **administración electrónica** (93% de las empresas frente al 92,5% de media nacional), envío de **facturas en formatos electrónicos** adecuados para su **procesamiento automático** (39,3% frente al 36,6% nacional), uso de **publicidad dirigida** (29,2% frente al 26,7% nacional).
- El ámbito donde Canarias obtiene los **peores resultados** es el de la integración de la tecnología digital en las empresas. El uso de tecnologías y servicios como **Big Data**, **Cloud Computing**, los **medios sociales**, la **página web**, las aplicaciones **CRM** o las herramientas **ERP** se encuentra bastante alejada de la media nacional.
- Considerando los **hogares y ciudadanos**, destaca el **crecimiento** de la penetración de la **fibra óptica**, que ha permitido superar la media nacional (86,6% de hogares frente al 85,2% nacional), así como el porcentaje de **usuarios de Internet** en los últimos tres meses (93,1% en Canarias por el 90,7% de España). Canarias también supera la media nacional en el porcentaje de **usuarios de Internet** que utiliza servicios de **administración electrónica** (59% frente al 57,6% nacional).
- El aspecto de la economía y sociedad digital donde Canarias obtiene **peores resultados** es en el uso del **comercio electrónico** por parte de los ciudadanos. El 52,6% ha comprado alguna vez por Internet frente al 62% de media en España. Otro ámbito en el que Canarias se encuentra por debajo de la media nacional es el de las **habilidades TIC**.
- Respecto a las **infraestructuras de telecomunicaciones**, el **89,6%** de la población canaria contaba con **cobertura de banda ancha de 30 Mbps o superior** (banda ancha rápida), 4,7 puntos menos que la media nacional. La **cobertura de banda ancha de 100 Mbps o superior** (banda ancha ultrarrápida), alcanzaba el **78,6%** de la población, 5 puntos menos que la media nacional. La **cobertura de banda ancha móvil 4G** era prácticamente universal, llegando al **99,9%** de la población canaria.
- Canarias alcanza una **penetración similar a la española** en el servicio de **banda ancha fija** (32,9 líneas/100 habitantes frente a las 32,4 a nivel nacional) y en la telefonía fija (41,3 líneas/100 habitantes por las 41,8 a nivel nacional). La **penetración** de la **telefonía móvil** en Canarias es **significativamente menor** que en el resto de España (83,6 líneas/100 habitantes frente a 91,7 a nivel nacional).

USO TIC Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS EMPRESAS

- El **99,5%** de las empresas canarias cuenta con **ordenadores**. El porcentaje de **empleados canarios que utilizan ordenadores** en su puesto de trabajo de forma habitual es del **43,5%**.
- El **97,8%** de las empresas de las Islas Canarias tiene **acceso a Internet**. De las empresas con acceso a Internet, el **100%** tiene conexión de **banda ancha** (fija o móvil). La **banda ancha fija** es utilizada por el **95,4%** de las empresas que cuentan con acceso a Internet.
- El **71,6%** de las empresas canarias con acceso a Internet utiliza las **redes de cable o fibra óptica**.
- El **45,8%** de las empresas con acceso a Internet de banda ancha fija navega a una **velocidad de 100 Mbps o superior**.
- El **93%** de las empresas con acceso a Internet hicieron uso de la **Administración electrónica** durante 2019.
- El uso de la **firma digital** para alguna comunicación enviada desde las empresas con acceso a Internet se ha incrementado 3 puntos respecto a 2018 hasta alcanzar el **77,8%**.
- En 2019, el porcentaje de empresas de las Islas Canarias que utilizó **Big Data** descendió 3,2 puntos hasta el **6,1%**.
- El **23,6%** de las empresas con acceso a Internet contrató algún servicio de **Cloud Computing**.
- En 2019, el porcentaje de empresas con acceso a Internet que disponen de **página web** desciende 1,6 puntos hasta el **63,7%**.
- El **26,4%** dispone de aplicaciones **CRM**. El **37%** cuenta con herramientas **ERP**.
- El **48,1%** de las empresas canarias con acceso a Internet utiliza **medios sociales**.
- Entre las empresas de las Islas Canarias que tienen acceso a Internet, un **29,2%** pagó por anunciarse en Internet mediante métodos de **publicidad dirigida**.
- El porcentaje de empresas canarias que utilizan **sistemas de seguridad internos** se incrementó en 2019 3,6 puntos porcentuales hasta alcanzar el **90,2%**.
- El **10,8%** de las empresas canarias emplea especialistas TIC en 2019. El **40,5%** de las empresas canarias que cuentan con este tipo de profesionales **emplea a mujeres especialistas TIC** en 2019.

USO Y EQUIPAMIENTO TIC EN HOGARES E INDIVIDUOS

- El **teléfono móvil** está presente en el **97,9%** de los hogares canarios. El **80,3%** dispone de **ordenador**. El **teléfono fijo** está disponible en el **79,2%** de los hogares.
- El **91,1%** de los hogares canarios cuenta con **acceso a Internet**.
- El **86,6%** de los hogares canarios con acceso a Internet dispone de **accesos de cable o fibra óptica**.
- El porcentaje de **usuarios canarios de Internet en los últimos tres meses** se sitúa en el **93,1%** en 2019. De estos usuarios, el **96,8%** accede **regularmente** (al menos una vez a la semana). El **84,4%** de los canarios

que se han conectado a Internet en los últimos tres meses lo ha hecho **al menos una vez al día**, mientras que el **81,5%** se ha conectado **varias veces al día**.

- El **95,1%** de los internautas canarios optó por el **teléfono móvil** para conectarse a Internet.
- El **12%** de los internautas ha participado en **consultas o votaciones online** para definir cuestiones cívicas o políticas.
- El **59%** de la población canaria utilizó Internet al menos una vez para tratar con las **administraciones públicas**.
- El **52,6%** de la población de las Islas Canarias **ha comprado alguna vez por Internet**.
- Casi dos tercios (**66%**) de los menores canarios entre 10 y 15 años disponen de **teléfono móvil** en 2019, El **89,9%** ha utilizado un **ordenador** en los últimos tres meses. El **89%** ha **accedido a Internet** en el mismo período de tiempo.
- Los usuarios de Internet que **confían mucho o bastante** en este medio son el **67,2%**.
- El **13,3%** de la población canaria cuenta con **habilidades básicas** para el manejo del software y el **40%** **tiene habilidades por encima de las básicas**. El **36,4%** de los canarios **no cuenta con habilidades** para el manejo de software.

LAS INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES

- La **penetración de la banda ancha fija** llega a las **32,9 líneas por cada 100 habitantes**. El mercado de banda ancha fija está liderado por **Movistar**, con el **59,5%** de las líneas. El principal competidor es **Vodafone**, con una cuota de mercado del **20,6%**.
- La **penetración de la telefonía fija** es de **41,3 líneas por cada 100 habitantes**. **Movistar** concentra el **61,4%** de la cuota de mercado. **Vodafone** es el principal competidor con una cuota del **22,8%**. La operadora **Orange** se ubica en tercera posición con un **13,6%**.
- La **penetración de la telefonía móvil** alcanza las **83,6 líneas de móvil por cada 100 habitantes**. **Movistar** lidera el mercado de la telefonía móvil canaria con una cuota de mercado del **46,6%**. El operador que se posiciona como principal competidor es **Vodafone** con un **27,9%**. **Orange** se ubica en la tercera posición con una cuota del **21%**.
- La **penetración de la televisión de pago** alcanza los **17,8 accesos por cada 100 habitantes**, 3,7 puntos más que la media nacional.

EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS

- En 2018, el número total de **empresas** del sector TICC de las Islas Canarias es de **1.176**. A nivel nacional, Canarias representa el 3,4% del total de empresas del sector TICC en España.
- La **cifra de negocio** del sector TICC canario alcanzó los **751 millones de euros** en 2018. Esta cifra representa un 0,7% de la cifra de negocio generada por el sector en toda España.

- El **personal ocupado** en el sector TIC y de los Contenidos de la Comunidad Autónoma de Canarias es de **12.495** personas, el 2% del total a nivel nacional. En cuanto a los **asalariados**, la cifra se reduce hasta los **8.906** trabajadores. A nivel nacional representa el 1,7% del total.
- La **inversión** total en el sector TICC de las Islas Canarias es de **475 millones de euros** en 2018. A nivel nacional representa el 2,8% del total invertido en el sector TICC.

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 Canarias, 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 canario.

3.1. INDICADORES DE LA ECONOMÍA DIGITAL: EMPRESAS

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

En la Comunidad Autónoma de las Islas Canarias, casi todas las empresas (99,5%) cuentan con ordenadores. Este indicador ha crecido 1,6 puntos porcentuales respecto al año anterior. Esta región presenta uno de los porcentajes de penetración del ordenador más altos de España, situándose por encima de la media nacional, que alcanza el 99,3%. La economía canaria se fundamenta en el sector Servicios, donde el ordenador es una herramienta fundamental para la gestión empresarial.

El 99,5% de las empresas canarias dispone de ordenador en 2019

El porcentaje de empleados canarios que utilizan ordenadores en su puesto de trabajo de forma habitual es del 43,5%, prácticamente el mismo dato que en 2018. Ha aumentado algo más, 0,9 puntos, el porcentaje de empleados que usan ordenadores al menos una vez por semana, hasta alcanzar el 48,7%. En ambos indicadores Canarias presenta porcentajes inferiores a los de la media nacional.

El 43,5% de los trabajadores de la región utiliza habitualmente ordenadores conectados a Internet

ACCESO A INTERNET

A pesar de que Canarias se encuentra ligeramente por debajo de la media nacional en cuanto a las empresas que cuentan con acceso a Internet, esta región obtiene resultados superiores al resto del país en relación a la penetración de la fibra óptica, tecnología de acceso que ofrece las mejores prestaciones, y, consecuentemente, a la disponibilidad de accesos de alta velocidad.

En 2019, el 97,8% de las empresas de las Islas Canarias tiene acceso a Internet. Esta cifra supone un crecimiento de 0,4 puntos porcentuales respecto a 2018, lo que no evita que Canarias continúe por debajo de la media de España, que se sitúa en el 98,4%.

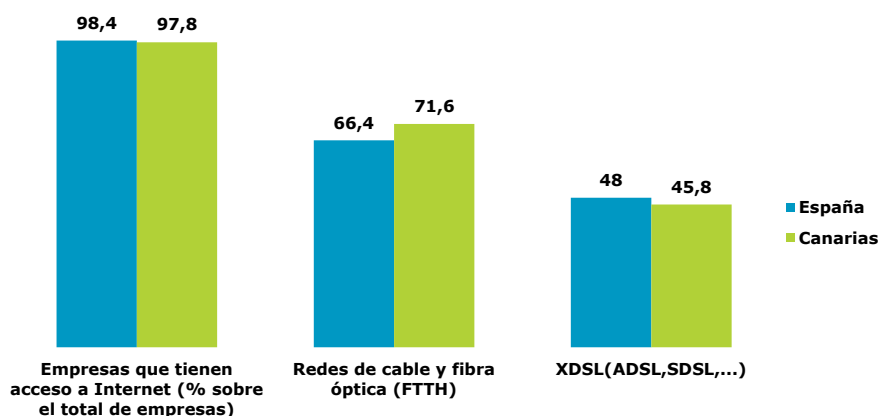
El 97,8% de las empresas canarias dispone de acceso a Internet en 2019

De las empresas con acceso a Internet, el 100% tiene conexión de banda ancha (fija o móvil). La banda ancha fija es utilizada por el 95,4% de las empresas que cuentan 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 este sentido, el 71,6% de las empresas canarias con acceso a Internet utiliza las redes de cable o fibra óptica, tras un incremento de 8 puntos porcentuales respecto a 2018. En comparación con la media de España, Canarias presenta una penetración de la fibra óptica 5,2 puntos superior a la del conjunto nacional (66,4%).

Por otra parte, un 45,8% de las empresas de Canarias accede a Internet mediante tecnología xDSL, tras una importante caída de 20,9 puntos porcentuales en 2019. La media nacional para este tipo de conexión es del 48%.

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

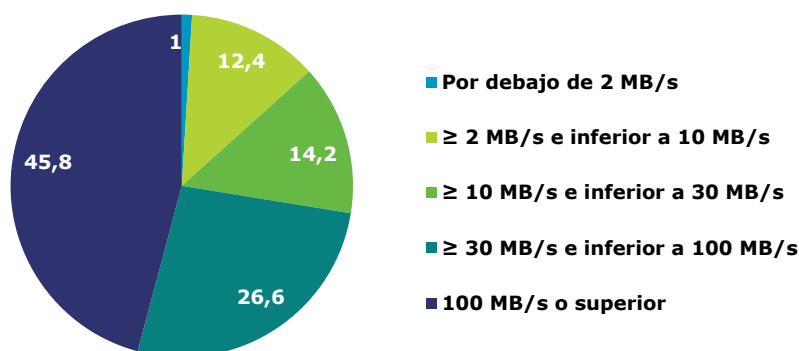


Base: Total de empresas y empresas que tienen acceso a Internet.

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

La velocidad máxima de bajada refleja la calidad de las conexiones a Internet y puede llegar a representar una ventaja competitiva a nivel empresarial. En las Islas Canarias, el 45,8% de las empresas con acceso a Internet de banda ancha fija navega a una velocidad de 100 Mbps o superior. Este porcentaje se ha incrementado 14,5 puntos porcentuales en 2019. Otro 26,6% navega con velocidades comprendidas entre los 30 y los 100 Mbps. De esta forma, casi dos tercios de las empresas cuentan con velocidades superiores a los 30 Mbps.

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).

La administración electrónica es uno de los principales canales en la relación Administración-empresa, aportando facilidad y rapidez a los trámites administrativos.

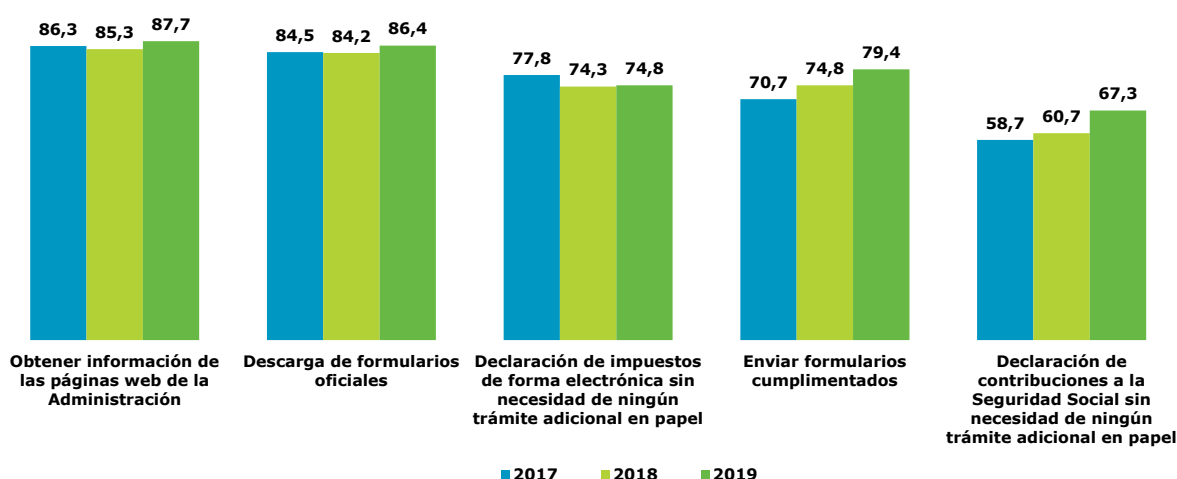
El 93% de las empresas con acceso a Internet contactó con la Administración por este medio en 2019

Las empresas canarias, conscientes de los beneficios que aporta esta forma de relación con la Administración, están haciendo un uso intensivo de la misma. Concretamente, el 93% de las empresas

canarias con acceso a Internet hizo uso de la Administración electrónica durante 2019. Esto supone un aumento de 1,5 puntos porcentuales respecto al año anterior. A su vez, Canarias se sitúa medio punto por encima de la media española, que se sitúa en el 92,5%.

Entre los motivos que llevaron a las empresas canarias a contactar con las administraciones públicas a través de Internet, el más destacado es la obtención de información de las páginas web de la Administración, con un 87,7% de las empresas. Le sigue de cerca la descarga de formularios oficiales, que ha realizado el 86,4% de las empresas canarias. En tercera posición, el 79,4% de las empresas de esta Comunidad Autónoma ha enviado formularios cumplimentados a la Administración. Mientras que el 74,8% han declarado impuestos de forma electrónica sin trámites en papel, y el 67,3% han realizado la declaración de contribuciones a la Seguridad Social también sin trámites en papel. Un hecho positivo en esta región es que todos los usos de la administración electrónica se incrementan respecto a 2018, con especial mención a la declaración de contribuciones a la Seguridad Social, cuyo uso aumenta 6,6 puntos, y el envío de formularios cumplimentados, que aumenta 4,6 puntos.

GRÁFICO 3. EMPRESAS QUE UTILIZAN INTERNET PARA TRATAR CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Empresas con acceso a Internet.

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

El uso de la firma digital para alguna comunicación enviada desde las empresas (con acceso a Internet) se ha incrementado 3 puntos respecto a 2018 hasta alcanzar el 77,8%. En este aspecto Canarias se encuentra por debajo de la media del conjunto nacional que asciende al 80,6% de las empresas.

BIG DATA

Se prevé que las tecnologías de Big Data irán tomando cada vez más importancia para las empresas, debido a las utilidades que ofrece el análisis de datos a gran escala para la mejora de la productividad y competitividad empresarial. No obstante, esta afirmación dista de ser realidad en las Islas Canarias, situada entre las regiones españolas donde menos empresas aplican esta herramienta tecnológica para optimizar sus procesos de negocio.

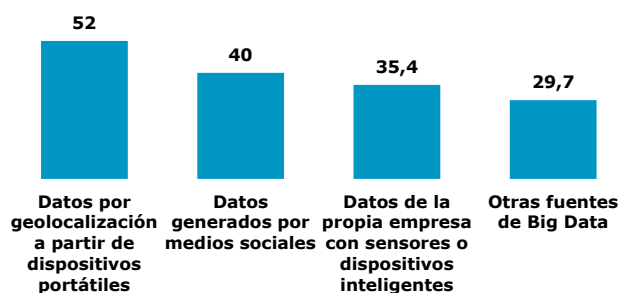
En 2019, el porcentaje de empresas de las Islas Canarias que realizó análisis de Big Data descendió 3,2 puntos hasta el 6,1%. La media nacional se sitúa 2,2 puntos por encima, con el 8,3% de las empresas españolas haciendo uso de esta tecnología en 2019.

El 6,1% de las empresas canarias lleva a cabo análisis de Big Data en 2019

Para realizar los análisis, las empresas recurren a diferentes fuentes de datos. En el caso de las empresas canarias que realizaron análisis de Big Data en 2019, la fuente preferida son los datos por geolocalización a partir de dispositivos portátiles, utilizada por el 52%. Le siguen los datos generados por medios sociales (40%). La tercera fuente, usada por el 35,4% de las empresas canarias, son los datos de la propia empresa obtenidos con sensores o dispositivos inteligentes. El 29,7% optó por otras fuentes.

En cuanto a los medios empleados para la realización de los análisis, un 60,4% de las empresas canarias optaron por proveedores externos, mientras que otro 51,2% recurrió a sus propios empleados para llevar a cabo los análisis de Big Data.

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).

Uno de los indicadores clave del proceso de digitalización de los negocios es el acceso, a través de Internet, a servicios prestados en modo Cloud Computing. En este ámbito las Islas Canarias se encuentran en un estado de desarrollo medio-bajo, alejadas de las regiones más avanzadas.

En 2019, el 23,6% de las empresas de las Canarias con acceso a Internet contrató algún servicio de Cloud Computing (computación en la nube). A pesar del incremento de 3,8 puntos porcentuales respecto al curso anterior, Canarias presenta un

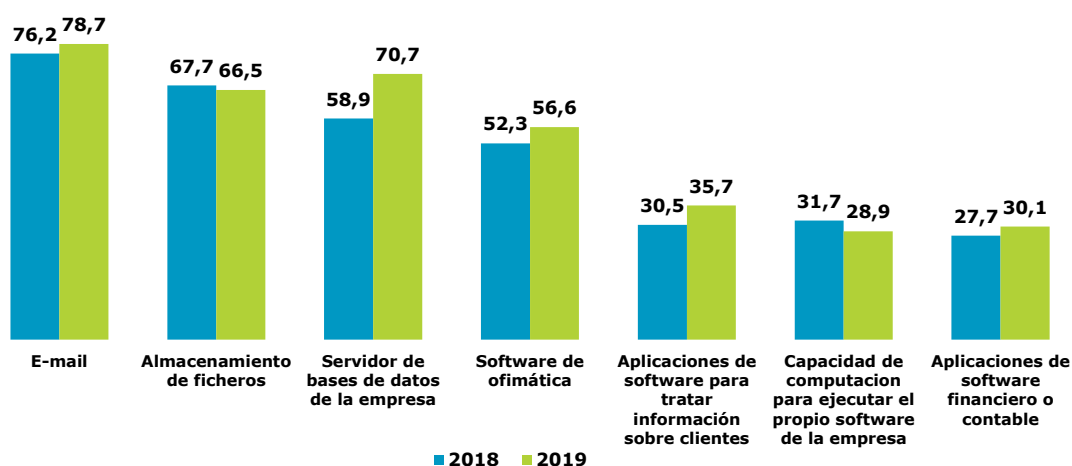
El 23,6% de las empresas canarias con acceso a Internet compró servicios de Cloud Computing

porcentaje significativamente inferior al de la media nacional, que es del 28,1%. De las empresas que contrataron Cloud Computing, un 67,6% adquirió algún servicio para ser entregado desde servidores compartidos, mientras que un

43,6% optó por servicios entregados desde servidores reservados exclusivamente para su empresa.

Entre los distintos servicios de Cloud Computing que se pueden adquirir, un 78,7% compró servicios de correo electrónico. El 70,7% de las empresas adquirió servidores de bases de datos de la empresa, convirtiéndose en el servicio cuya contratación creció más en 2019. En tercer lugar, el 66,5% compró servicios de almacenamiento de ficheros. Por detrás se sitúan los servicios de software de ofimática, contratados por el 56,6% de las empresas canarias.

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

Las empresas canarias avanzan en la digitalización del proceso de facturación, destacando por encima de la media nacional en la automatización de dicho proceso.

En esta Comunidad Autónoma, el 86,3% de las empresas enviaban sus facturas en papel a otras empresas o a la Administración durante 2019, 1,7 puntos menos que en 2018. En cuanto a los formatos electrónicos, el 73,9% las enviaba en formatos no adecuados para el procesamiento automático (p. ej. PDF), mientras que el 39,3% las enviaba en formato electrónico adecuado para el procesamiento electrónico, 3,2 puntos porcentuales más que en 2018. Este aumento permite a la región superar la media nacional para este indicador (36,6%). El 11,2% de las empresas enviaban al menos la mitad de las facturas en dicho formato, porcentaje idéntico al de la media nacional.

La relevancia del papel es aún mayor si se analizan las facturas recibidas. El 95,7% de las empresas canarias recibieron facturas en papel en 2019. Entre los formatos electrónicos, destacan, como en los envíos, los no adecuados para el procesamiento automático, con un 78,3%. Tan solo el 22,6% recibe facturas en formato electrónico adecuado para el procesamiento automático, tras un incremento de 8,4 puntos porcentuales respecto al año anterior.

NEGOCIO ELECTRÓNICO

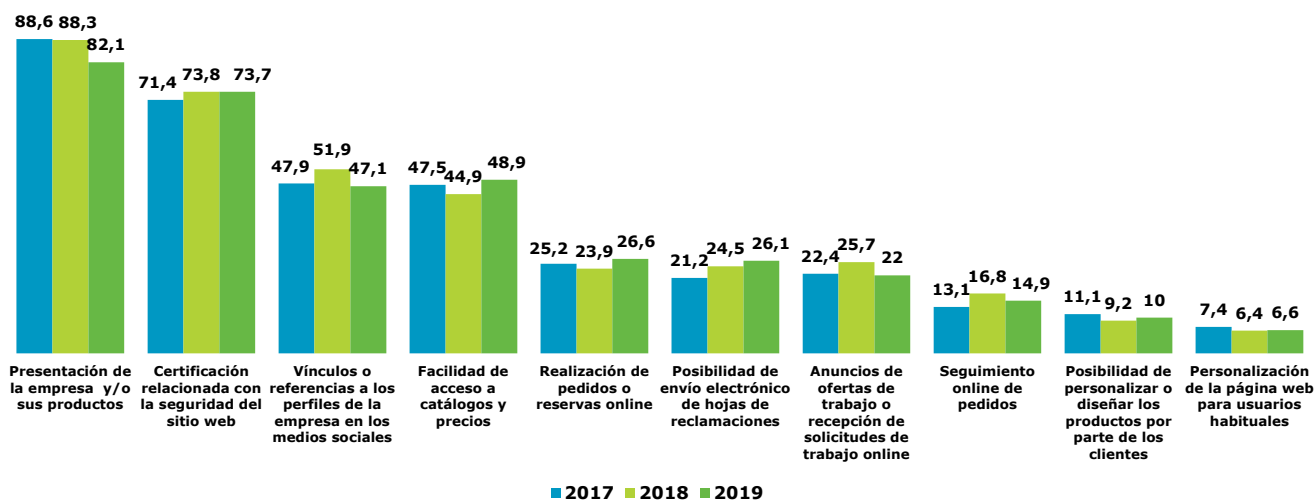
El nivel de desarrollo de las empresas canarias en cuanto al uso de herramientas orientadas a la gestión del negocio puede considerarse como bajo. Tanto en la disponibilidad de página web como en el empleo de aplicaciones de gestión de información (CRM y ERP) las empresas canarias se encuentran muy alejadas de la media nacional.

La Comunidad Autónoma de las Islas Canarias está entre las regiones donde las empresas tienen menos páginas web. En 2019, el porcentaje de empresas con acceso a Internet que disponen de este recurso desciende 1,6 puntos hasta el 63,7%. En comparación con la media de España (78,2%), Canarias se encuentra a 14,5 puntos porcentuales.

El 63,7% de las empresas canarias con acceso a Internet dispone de página web

Entre las diferentes utilidades que ofrecen los sitios web de las empresas, destaca la presentación de las empresas y/o sus productos, implementado por el 82,1% de las empresas canarias que cuentan con esta herramienta. En segundo lugar, el 73,7% de las empresas cuenta con la certificación relacionada con la seguridad del propio sitio web. Por detrás, el 48,9% de las empresas canarias facilita el acceso a catálogos y precios en sus páginas web. Y el 47,1% presentan vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en los medios sociales.

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).

En relación a las herramientas de gestión empresarial, el 26,4% dispone de aplicaciones CRM para la gestión de los clientes, 9,1 puntos menos que la media nacional. La presencia de los ERP (37%) se encuentra también muy alejada de la media nacional (45,4% del total de empresas).

El 65,7% de las empresas proporcionaron a sus trabajadores dispositivos portátiles que permiten la conexión móvil por motivos empresariales.

MEDIOS SOCIALES

Los dos principales mecanismos de promoción a través de Internet, medios sociales y publicidad online, han seguido caminos contrapuestos en Canarias. Mientras que el porcentaje de empresas usuarias de los medios sociales disminuye con fuerza en 2019, aquellas que se publicitan a través de Internet mediante métodos de publicidad dirigida aumentan notablemente, situando a la región por encima de la media del país.

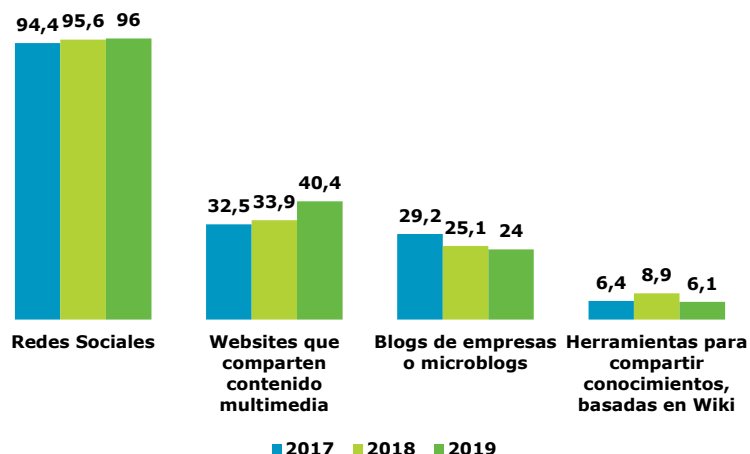
En 2019, el 48,1% de las empresas canarias con acceso a Internet utiliza medios sociales. Esta cifra deja a la región 4,8 puntos porcentuales por debajo de la media nacional (52,9%). Respecto a 2018, el porcentaje de empresas que utilizan estos medios en Canarias ha disminuido

El 48,1% de las empresas canarias con acceso a Internet utiliza los medios sociales

8,4 puntos.

Entre los distintos tipos, las redes sociales son utilizadas por el 96% de las empresas que utilizan medios sociales. A una amplia distancia, el segundo medio social más usado por las empresas canarias son las páginas web que comparten contenido multimedia, con un 40,4%.

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).

La publicidad online es otro método utilizado por las empresas para promocionarse. Entre las empresas de las Islas Canarias que tienen acceso a Internet, un 29,2% pagó por anunciarse en Internet mediante métodos de publicidad dirigida. Este porcentaje crece en 2019 4,7 puntos y sitúa a esta región por encima de la media de España (26,7%). El tipo de publicidad dirigida más utilizado por las empresas canarias es el basado en el contenido de las páginas web visitadas o en la búsqueda de palabras clave por parte de los usuarios (76,5% de las empresas que usaron publicidad dirigida).

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

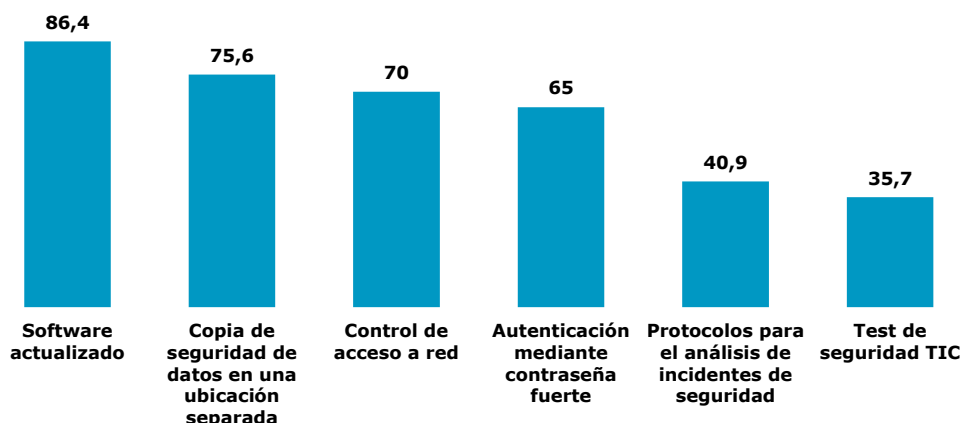
La seguridad de los activos digitales de las empresas es fundamental para la continuidad del negocio. En las Islas Canarias la concienciación sobre la necesidad de proteger convenientemente la actividad digital de las empresas crece, aunque aún es menor que la media del conjunto de España.

El porcentaje de empresas canarias que utilizan sistemas de seguridad internos se incrementó en 2019 3,6 puntos porcentuales hasta alcanzar el 90,2%. Canarias se encuentra 2,6 puntos por debajo de la media nacional para este indicador.

El 90,2% de las empresas canarias ha implementado algún tipo de sistema interno de seguridad

Los tipos de seguridad interna más implementados por las empresas de la Comunidad Autónoma de Canarias son: la actualización de software (86,4%), la realización de copias de seguridad de datos en una ubicación separada (75,6%), el control de acceso a red (70%) y la autenticación mediante contraseña fuerte (65%).

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 canarias se encuentra muy alejada de la media nacional. Este hecho se percibe también si se analiza desde una perspectiva de género, con un porcentaje de empresas empleando mujeres especialistas TIC menor al del conjunto de España.

El 10,8% de las empresas canarias emplea especialistas TIC en 2019. Este porcentaje es 2,1 puntos inferior al de 2018, y sitúa a la Comunidad significativamente por debajo de la media española, que se mantiene en un 17,4%.

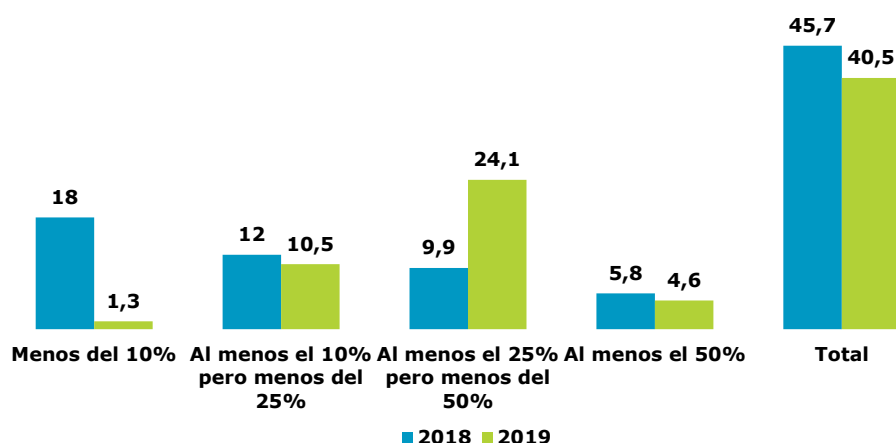
El 10,8% de las empresas canarias empleó especialistas TIC en 2019

En cuanto al empleo de especialistas TIC por género, el 40,5% de las empresas canarias que cuentan con este tipo de profesionales emplea a mujeres en 2019, porcentaje ligeramente inferior al del conjunto nacional (42,4%). El 24,1% de las empresas que emplean especialistas TIC cuenta con entre el 25% y el 50% de mujeres especialistas TIC. El 10,5% emplea entre el 10% y el 25% de mujeres.

El 40,5% de las empresas canarias que emplean especialistas TIC cuentan con mujeres de dicha especialidad

Como dato positivo, pocas empresas (1,3%) emplean menos del 10% de mujeres especialistas TIC. Sin embargo, también es bajo el porcentaje de empresas que cuenta como mínimo con el 50% de mujeres entre sus profesionales TIC, un 4,6%.

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).

Por último, sobre el total de empresas de las Islas Canarias, un 6,8% contrató o intentó contratar profesionales especialistas TIC, mientras que el 2,3% tuvo dificultades para encontrar este tipo de especialistas.

3.2. INDICADORES DE LA SOCIEDAD DIGITAL: HOGARES

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

La presencia de equipamiento básico (ordenador, teléfono fijo y teléfono móvil) en los hogares canarios alcanza niveles medios, similares a la media de España. En 2019, el equipamiento más común en los hogares de las Islas Canarias es el teléfono móvil. Con gran diferencia sobre los otros equipamientos, los móviles están presentes en el 97,9% de los hogares. A pesar del crecimiento respecto al año anterior de 1,1 puntos porcentuales, esta Comunidad Autónoma se encuentra ligeramente por debajo de la media española, que alcanza el 98,5% de los hogares.

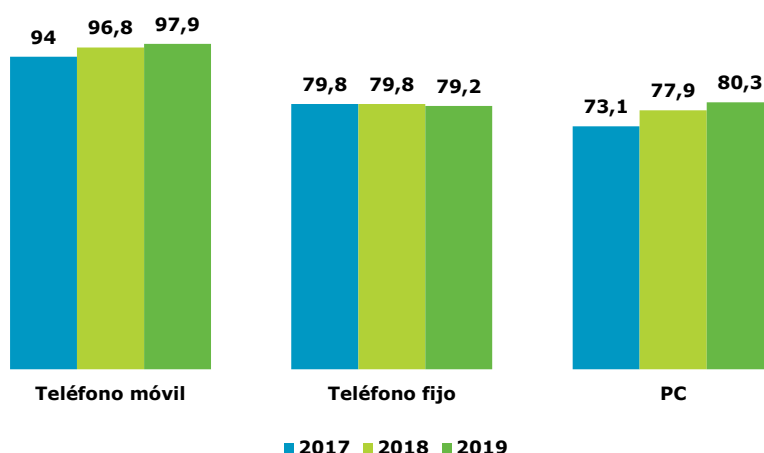
Hogares con teléfono móvil: 97,9%
 Hogares con PC: 80,3%
 Hogares con teléfono fijo: 79,2%

A 17,6 puntos porcentuales del teléfono móvil, los ordenadores son el segundo equipamiento por penetración en los hogares canarios, estando presentes en el 80,3% de ellos. Esto supone un incremento de 2,4 puntos porcentuales en 2019. El porcentaje de penetración del PC a nivel nacional es ligeramente superior (80,9%).

El teléfono fijo es el tercer equipamiento más utilizado, disponible en el 79,2% de los hogares de las Canarias. El descenso de la penetración de estos dispositivos se produce de forma menos abrupta en esta comunidad que en el conjunto de España,

habiendo caído en 2018 tan solo 0,6 puntos porcentuales. En España en su conjunto, el porcentaje de hogares con teléfono fijo se encuentra en el 74,9%.

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

2019 puede considerarse el año de la convergencia de las Islas Canarias con el conjunto de España en cuanto a la disponibilidad de acceso a Internet en los hogares. No obstante, el aspecto más reseñable es el destacado crecimiento de la fibra óptica y el cable como principal medio de acceso a Internet en los hogares, que sitúa a Canarias a la vanguardia de las regiones españolas en el uso de ambas tecnologías de acceso.

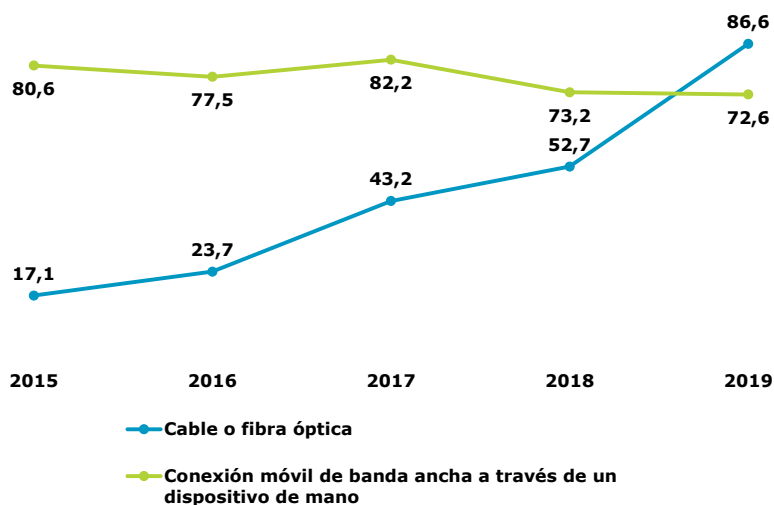
En 2019, el 91,1% de los hogares canarios cuenta con acceso a Internet. Este porcentaje supone un incremento de 3,7 puntos respecto a 2018, acercando a esta comunidad a la media nacional (91,4%).

El 91,1% de los hogares canarios dispone de conexión a Internet

Considerando específicamente la banda ancha, el 90,4% de los hogares en las Islas Canarias cuentan con acceso a Internet mediante este tipo de conexión. Esto supone un incremento de 3,6 puntos porcentuales respecto al año anterior. Este dato ubica a las Canarias ligeramente por debajo de la media nacional, la cual alcanza el 91,2%.

Como ocurre en casi todas las CC.AA., en los hogares canarios también ha experimentado un crecimiento notable la penetración de las redes de cable o fibra óptica para acceder a Internet. En crecimiento constante desde 2015, en el último año el incremento ha sido de 33,9 puntos porcentuales hasta alcanzar el 86,6% de hogares. De este modo, Canarias se posiciona 1,4 puntos por encima de la media de España (85,2%).

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).

Ocurre lo contrario en las conexiones móviles de banda ancha a través de dispositivos de mano. En este ámbito Canarias se encuentra 11,3 puntos por debajo de la media española (83,9%). En descenso por segundo año consecutivo, la penetración de este tipo de conexión a Internet en los hogares canarios es del 72,6%.

USOS DE INTERNET

El incremento en el porcentaje de hogares con acceso a Internet analizado en la sección anterior tiene su reflejo en el aumento de los usuarios de Internet. Canarias se sitúa entre las regiones líderes de usuarios de Internet, tanto de aquellos que hacen un uso regular como aquellos que lo utilizan de forma intensiva. Respecto al conjunto del país destaca principalmente el uso de servicios relacionados con los contenidos digitales.

El porcentaje de usuarios canarios de Internet en los últimos tres meses se sitúa en el 93,1% en 2019, superando en 2,4 puntos porcentuales la media nacional (90,7%).

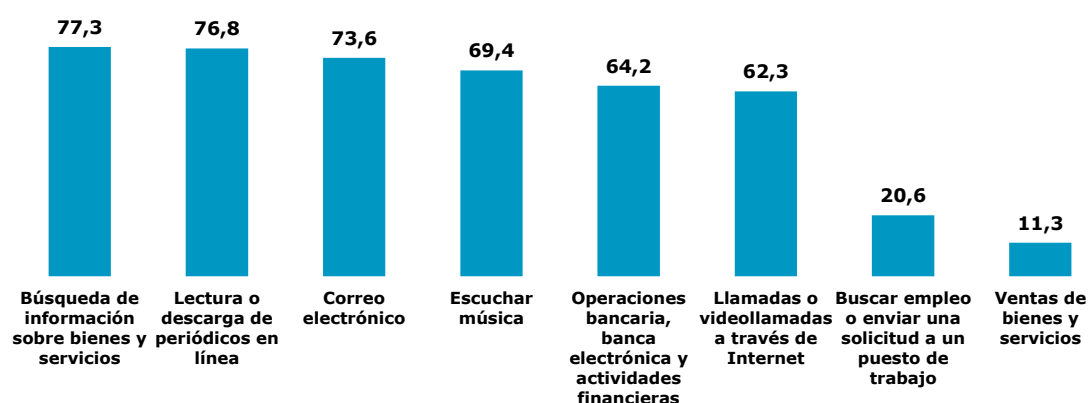
El 93,1% de los canarios ha utilizado Internet en los últimos tres meses. El 96,8% de ellos lo hace regularmente

De estos usuarios, el 96,8% accede regularmente (al menos una vez a la semana). El 84,4% de los canarios que se han conectado a Internet en los últimos tres meses lo ha hecho al menos una vez

al día. mientras que el 81,5% asegura haberse conectado varias veces al día. En ambos datos esta Comunidad Autónoma presenta porcentajes inferiores que los de la media del conjunto de España: 85,5% y 82,6% respectivamente.

Los motivos que llevan a los particulares a acceder a Internet son muy diversos. En el caso de las Islas Canarias un buen número de ellos presenta porcentajes elevados. En 2019, el 77,3% de las personas que accedieron a Internet en los últimos tres meses lo hizo con el fin de buscar información sobre bienes y servicios. Muy de cerca le sigue la lectura o descarga de periódicos en línea, que motivó a un 76,8% de los internautas de canarias. En tercer lugar, con el 73,6% de los internautas, se sitúa el uso del correo electrónico. El 69,4% de la población que accedió a Internet escuchó música. El 64,2% de los particulares accedió a Internet para realizar algún tipo de operación bancaria. El último de los usos mayoritarios es la realización de llamadas o videollamadas por Internet (62,3%).

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

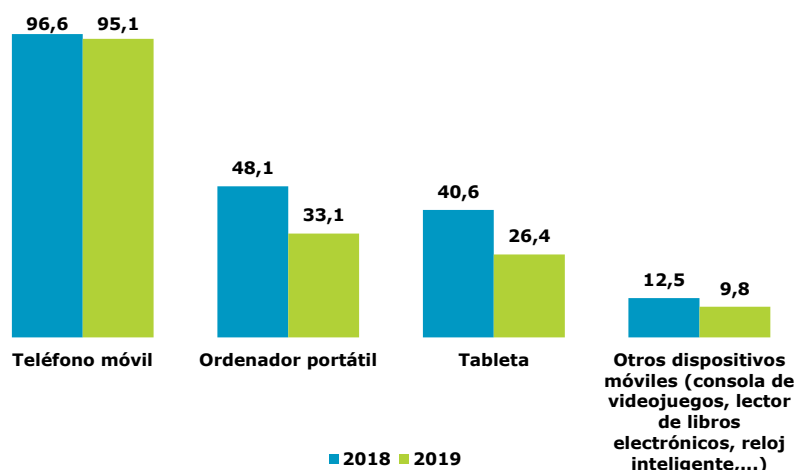


Base: Población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses.

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

En cuanto al tipo de dispositivo utilizado por los canarios para conectarse a Internet, una gran mayoría de la población de esta Comunidad Autónoma (95,1%) optó por el teléfono móvil. A 62 puntos porcentuales se encuentra la segunda opción, el ordenador portátil, dispositivo utilizado por el 33,1% de los particulares canarios. Las tabletas son utilizadas por el 26,4% de los canarios para acceder a Internet. El 9,8% opta por otros dispositivos móviles.

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 una serie de usos avanzados de Internet relacionados con aspectos financieros y sanitarios. En este sentido, el 7,8% de la población canaria que se ha conectado a Internet en los últimos tres meses ha suscrito o renovado pólizas de seguros. En menor medida, un 2,7% asegura haber formalizado algún préstamo o crédito de bancos u otros proveedores financieros. Solo un 1,3% habría comprado o vendido acciones, bonos u otros productos de inversión financiera. En materia de salud, un 68,8% de la población canaria que accedió a Internet en los últimos tres meses habría buscado información sanitaria para sí mismo o para otras personas a través de Internet. El 12% de los internautas ha participado en consultas o votaciones online para definir cuestiones cívicas o políticas.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Al igual que sucedía en el ámbito empresarial, Canarias se sitúa entre las regiones líderes en el uso de la administración electrónica por parte de los ciudadanos. El carácter insular de Canarias es un factor de desarrollo de este modelo de relación con la Administración, ya que reduce significativamente la necesidad de visitas presenciales a las sedes y delegaciones de las administraciones, visitas que pueden resultar más complicadas que en otras regiones.

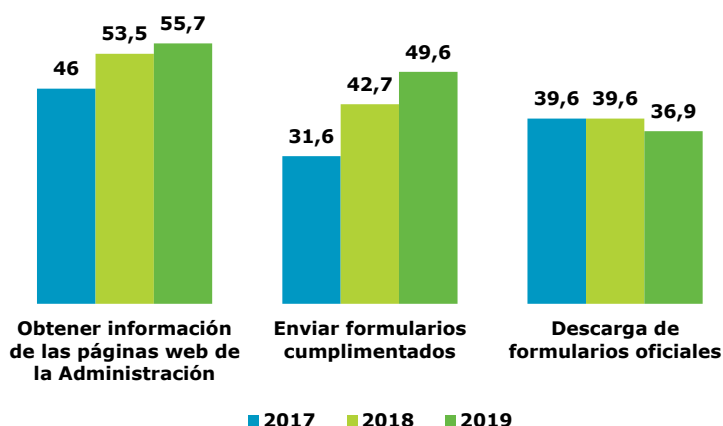
Durante 2019, el 59% de la población canaria utilizó Internet al menos una vez para tratar con las administraciones públicas. Respecto a 2018, este porcentaje se ha incrementado 5,6 puntos. En este aspecto, las Islas Canarias se encuentran ligeramente por encima de la media española (57,6%). Si se consideran los usuarios de Internet en el último año, el

El 59% de los canarios ha contactado con las AA.PP. a través de Internet

porcentaje de los que hacen uso de servicios de la administración electrónica alcanza el 65,6%.

El 55,7% de la población de Canarias que usó Internet en el último año y que trató con las administraciones públicas vía Internet lo hizo con el fin de obtener información de las páginas web de la Administración. En segundo lugar, el 49,6% de los individuos envió formularios cumplimentados por Internet. Y, en tercer lugar, el 36,9% descargó formularios oficiales.

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).

El 11,6% de los usuarios de Internet en el último año no envió formularios cumplimentados aun estando obligados a ello. Si se analizan los motivos de los individuos canarios, el 35% asegura que otra persona lo hizo en su lugar. Este porcentaje presenta valores más altos en la mayoría de CC.AA., siendo el principal motivo para no enviar formularios. Sin embargo, en Canarias es el segundo motivo por detrás de aquellas personas que alegan otras razones para no enviar los formularios (41,4%). El 27,2% de las personas que no enviaron formularios aseguran que no lo hicieron por falta de habilidades o conocimientos.

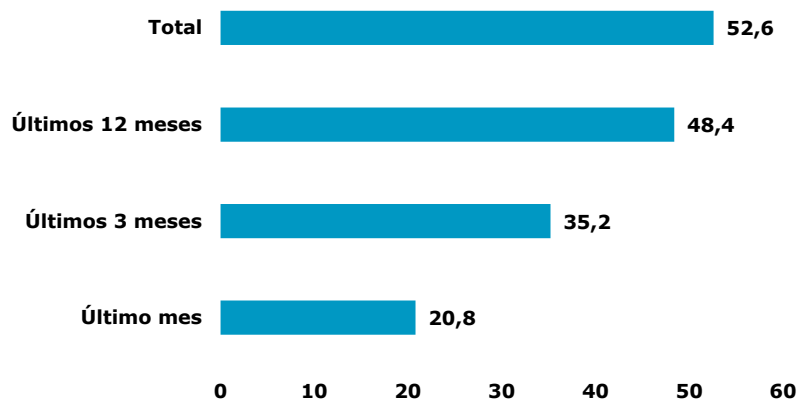
COMERCIO ELECTRÓNICO

Sin lugar a dudas, el comercio electrónico es el indicador de la Economía y Sociedad Digital donde Canarias obtiene peores resultados, situándose a la cola de las regiones españolas. Una explicación a este fenómeno puede encontrarse en las mayores dificultades logísticas para enviar los productos adquiridos online hasta Canarias. Los costes logísticos provocan un aumento del coste final de los productos, lo que provoca que sean menos competitivos y atractivos para los usuarios. Este hecho se confirma al ver que los principales productos comercializados en Canarias (alojamiento

vacacional, entradas para espectáculos, otros servicios relacionados con los viajes) no implican desplazamiento físico de mercancías.

En 2019, el 52,6% de la población de las Islas Canarias ha comprado alguna vez por Internet. A pesar del incremento de 2,4 puntos porcentuales respecto al año anterior, Canarias presenta uno de los porcentajes de compra por Internet más bajos de España. La media nacional se sitúa casi 10 puntos por encima, con un 62% de la población española que ha comprado alguna vez por Internet.

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

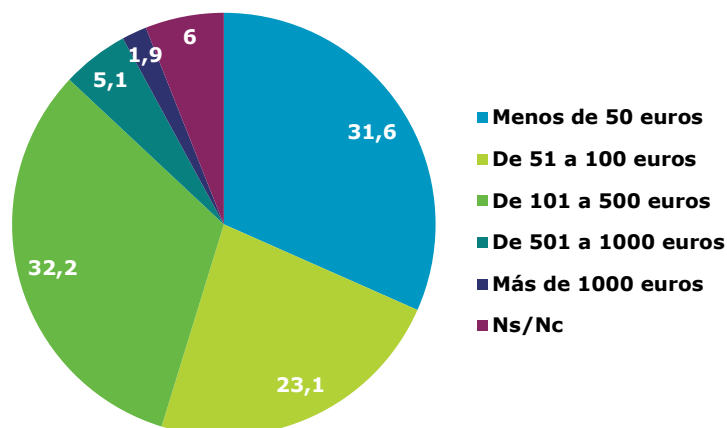


Base: Población total.

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

Respecto al gasto por parte de los particulares de esta Comunidad que compraron por Internet en los últimos tres meses, destaca el intervalo que comprende entre 101 euros y 500 euros con un 32,2% de los usuarios. En segundo lugar se sitúa el rango de gasto por valor inferior a 50 euros, con un 31,6% de los usuarios. Únicamente el 7% gastó más de 500 euros en compras por Internet.

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).

El alojamiento vacacional es el producto favorito de los particulares en las Islas Canarias. El 60% de las personas que compraron por Internet en el último año adquirió este tipo de producto. En segundo lugar, el 58,5% compró otros servicios para viajes, como el alquiler de vehículos o el transporte público. El tercer producto son las entradas para espectáculos, adquirido por el 42,9% de las personas.

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.)	53,9	50,5	51,1	60,0
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	17,7	22,6	21,5	16,3
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	34,6	43,1	43,3	42,9
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	17,1	11,5	17,0	13,6
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	15,2	15,8	16,4	7,9
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	8,2	14,7	14,4	9,4
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	19,3	17,6	20,9	22,1
Material deportivo, ropa	35,5	34,3	33,9	31,6
Material formativo on line	12,6	11,6	14,9	16,0
Medicamentos	1,9	0,8	0,2	0,8
Otro software de ordenador	7,9	16,7	15,8	10,4
Otros productos o servicios	22,9	23,6	31,6	35,0
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	63,9	55,5	54,7	58,5
Películas, música	12,4	18,0	13,9	12,6
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	7,4	8,6	10,9	20,9
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	7,7	14,1	14,3	11,3

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).

A la hora de comprar por Internet, los proveedores preferidos por la población canaria son los nacionales, con el 75,4% de los compradores por Internet en los últimos 12

meses realizándoles pedidos. En segundo lugar, el 42,9% de los canarios que compró por Internet en 2019 adquirió bienes y servicios de otros países de la Unión Europea. Con un porcentaje similar, el 40,9% optó por vendedores de otros países no pertenecientes a la UE.

MENORES

Casi dos tercios (66%) de los menores canarios entre 10 y 15 años disponen de teléfono móvil en 2019, 6 puntos más que en 2018 y exactamente el mismo porcentaje que la media del país.

En 2019, el 89,9% de los menores de dicha franja de edad ha utilizado un ordenador en los últimos tres meses, 7,2 puntos menos que en el año anterior y ligeramente por encima de la media nacional (89,7%). El 89% ha accedido a Internet en el mismo período de tiempo, registrando de nuevo una importante caída de 5,7 puntos porcentuales respecto a 2018. En este último dato, Canarias se sitúa por debajo de la media de España, que alcanza el 92,9%.

CONFIANZA DIGITAL

El grado de confianza en Internet entre la población canaria que lo ha utilizado en el último año mejora respecto a 2018. Considerando los usuarios que confían mucho o bastante en Internet, el porcentaje en 2019 se sitúa en el 67,2%, 5,4 puntos más que en 2018. Este porcentaje es ligeramente inferior a la media nacional, que alcanza el 67,6%.

HABILIDADES TIC

En casi todas las dimensiones estudiadas de las habilidades TIC, la población canaria está por debajo de la media nacional. El 13,3% de la población canaria cuenta con habilidades básicas para el manejo del software y el 40% tiene habilidades por encima de las básicas. En ambos casos Canarias se sitúa por debajo de la media española (15,6% y 43,7%, respectivamente).

Respecto a las habilidades digitales, el 21,7% de la población canaria dispone de habilidades básicas (0,6 puntos más que la media nacional) y el 29,7% cuenta con habilidades por encima de las básicas, porcentaje alejado de la media nacional (36,1%).

El dato más destacado es que el 36,4% de los canarios no cuenta con habilidades para el manejo de software, porcentaje 5 puntos superior a la media nacional.

3.3. INDICADORES DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES

BANDA ANCHA

Mientras que las Islas Canarias cuentan con una cobertura de banda ancha fija inferior a la media nacional, la penetración de este servicio supera ligeramente a la del conjunto de España.

El 89,6% de la población canaria contaba con cobertura de banda ancha de 30 Mbps o superior (banda ancha rápida), 4,7 puntos menos que la media nacional. Respecto a la población que disponía de cobertura de banda ancha de 100 Mbps o superior (banda ancha ultrarrápida), alcanzaba el 78,6%, 5 puntos menos que la media nacional. Por provincias, Las Palmas contaba con mayor cobertura (81,2%) en el caso de la banda ancha de 100 Mbps o superior que Santa Cruz de Tenerife (75,8%).

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

En términos de penetración, el número de líneas de banda ancha fija en Canarias es de 717.312, el 4,7% de todas las líneas de España. Esto supone que por cada 100 habitantes canarios existen 32,9 líneas, 0,4 puntos más que en el conjunto de España. La penetración de la tecnología

*Penetración de la banda ancha fija:
32,9 líneas por cada 100 habitantes*

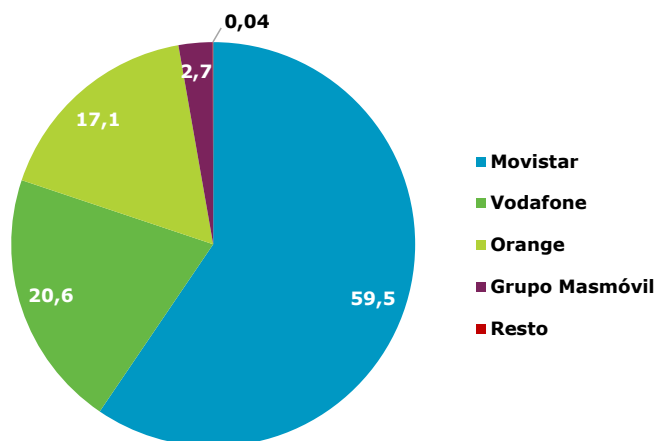
FTTH llega a las 19,8 líneas por cada 100 habitantes, 1,1 puntos más que en el conjunto de España.

En cifras absolutas, la tecnología predominante es la FTTH, con un total de 431.825 líneas (60,2%). Le siguen las líneas DSL que suman 205.928 (28,7%). En tercer lugar, hay 64.367 líneas de banda ancha fija con tecnología HFC (9%).

La provincia que concentra un mayor número de líneas de banda ancha fija es Las Palmas, con un total de 376.825, un 2,5% de las líneas a nivel nacional. Santa Cruz de Tenerife cuenta con 340.487 líneas, un 2,2% del total de líneas españolas.

El mercado de banda ancha fija en esta Comunidad Autónoma tiene un claro dominador. Movistar acumula el 59,5% de las líneas de banda ancha fija. Lejos, el principal competidor es Vodafone, con una cuota de mercado del 20,6%. En tercer lugar se sitúa Orange con el 17,1% de las líneas de banda ancha fija canarias.

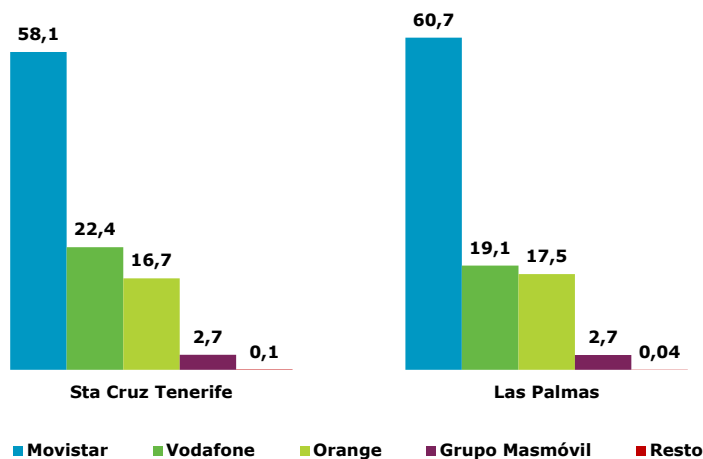
GRÁFICO 17. CUOTA DE LÍNEAS DE BANDA ANCHA FIJA (2018) (%)



Base: Total de líneas de banda ancha fija.
Fuente: CNMC.

A nivel provincial, las cuotas de mercado presentan repartos similares y el orden de las empresas proveedoras por cuota de mercado es la misma en ambas provincias. Movistar es la empresa líder, con algo más de ventaja sobre el resto de competidores en Las Palmas. Por detrás, Vodafone es el principal competidor, Orange es el tercer proveedor y Masmóvil es la cuarta con la misma cuota de mercado en las dos provincias.

GRÁFICO 18. CUOTA DE LÍNEAS DE BANDA ANCHA POR PROVINCIA (2018) (%)



Base: Total de líneas de banda ancha fija.
Fuente: CNMC.

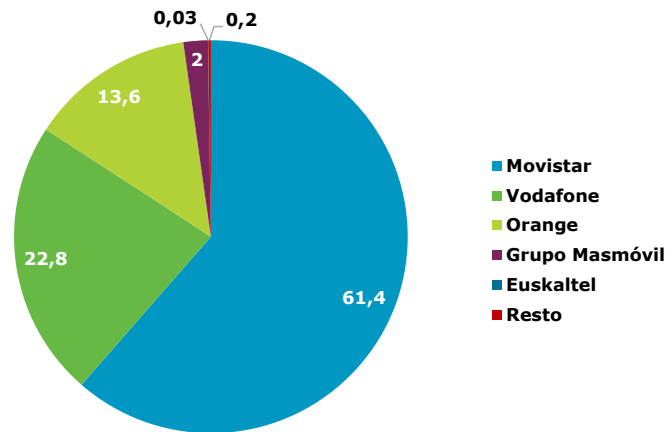
TELEFONÍA FIJA

El número de líneas de telefonía fija en las Islas Canarias en 2018 es de 899.385, 41,3 líneas por cada 100 habitantes, 0,5 puntos menos que la media española. Esto supone que en las Canarias se encuentran el 2,3% de las líneas de telefonía fija españolas.

*Penetración de la telefonía fija:
41,3 líneas por cada 100 habitantes*

El dominio de Movistar es aún más amplio en la telefonía fija que en la banda ancha, concentrando el 61,4% de la cuota de mercado. De nuevo, Vodafone es el principal competidor con una cuota del 22,8%. La operadora Orange se ubica en tercera posición con un 13,6%.

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

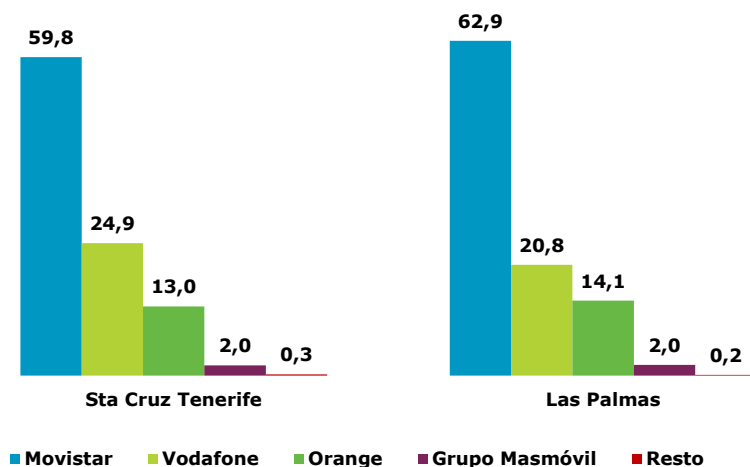


Base: Total de líneas de telefonía fija.

Fuente: CNMC.

Las cuotas de mercado de la telefonía fija por provincias reflejan el estado a nivel de la comunidad autónoma. En Santa Cruz de Tenerife Movistar tiene una cuota de mercado del 59,8%, siendo Vodafone el principal competidor, con el 24,9% de las líneas. Orange alcanza una cuota de mercado del 13%. En Las Palmas, Movistar aumenta su cuota de mercado hasta el 62,9%, seguida de Vodafone (20,8%) y Orange (14,1%). El grupo Masmóvil alcanza el 2% de la cuota en ambas provincias.

GRÁFICO 20. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA POR PROVINCIA (2018) (%)



Base: Total de líneas de telefonía fija.
Fuente: CNMC.

TELEFONÍA MÓVIL

En 2018, el número de líneas de telefonía móvil en las Islas Canarias es de 1.821.036.

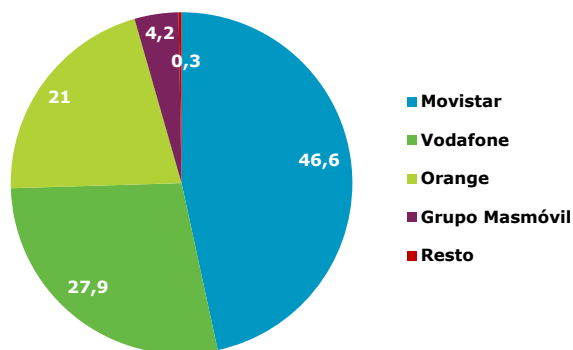
*Penetración de la telefonía móvil:
83,6 líneas por cada 100 habitantes*

La penetración de este servicio alcanza las 83,6 líneas de móvil por cada 100 habitantes, 8,1 puntos menos que la media nacional. Canarias cuenta el 4,3%

de las líneas de telefonía móvil de España.

Movistar lidera el mercado de la telefonía móvil canaria con una cuota de mercado del 46,6%. El operador que se posiciona como principal competidor es Vodafone con un 27,9%. Orange se ubica en la tercera posición con una cuota del 21%. Masmóvil cuenta con una cuota del 4,2%.

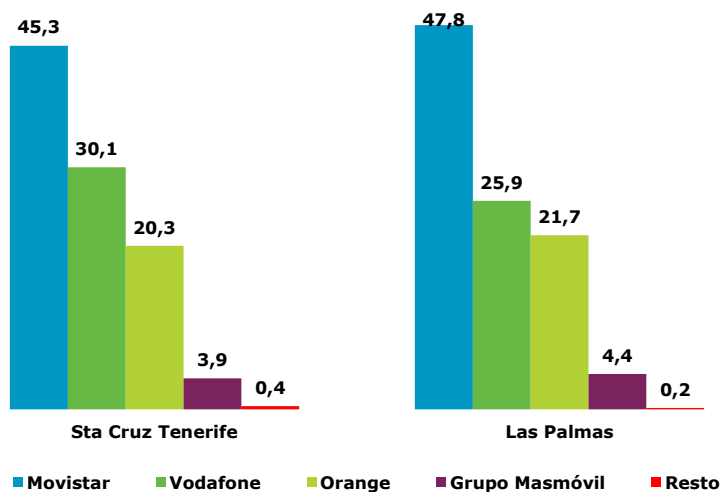
GRÁFICO 21. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL (2018) (%)



Base: Total de líneas de telefonía móvil.
Fuente: CNMC.

Como ocurre con la banda ancha fija, el reparto de las cuotas de mercado de la telefonía móvil por provincias es bastante similar en las dos provincias canarias. El orden de las operadoras por volumen de cuota de mercado es: Movistar, Vodafone, Orange y Masmóvil.

GRÁFICO 22. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL POR PROVINCIAS (2018) (%)



Base: Total de líneas de telefonía móvil.
Fuente: CNMC.

TV DE PAGO

En Canarias existen 386.522 accesos a TV de pago, lo que representa el 5,9% del total de España. La penetración de este servicio alcanza los 17,8 accesos por cada 100 habitantes, 3,7 puntos más que la media nacional.

4. EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS

El análisis de la digitalización de Canarias 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

En 2018, el número total de empresas del sector TICC de las Islas Canarias es de 1.176. De estas, un 65,3% pertenece al sector TIC, mientras que el 34,7% son del sector de los Contenidos. A nivel nacional, Canarias es la séptima Comunidad Autónoma por volumen de empresas con un 3,4% del total de empresas del sector TICC en España. Por encima de las Canarias se encuentra Galicia (4,2%), y por debajo Castilla y León (2,9%).

Número de empresas del sector TICC en 2018: 1.176

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

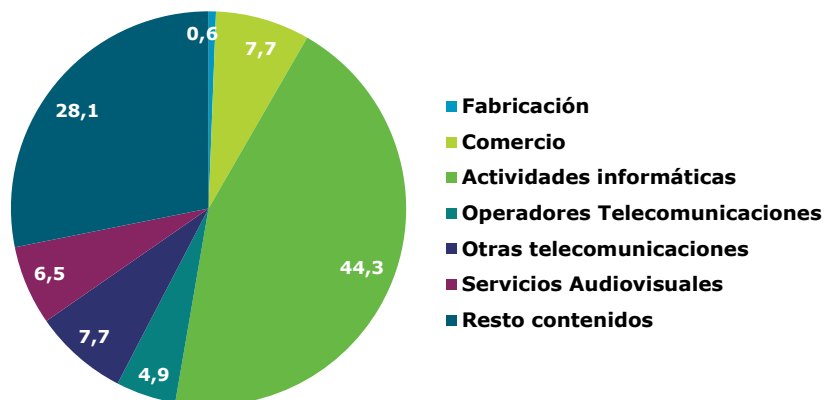
Sector / Subsector	Nº Empresas	% Empresas
Sector TIC	768	65,3%
Fabricación	7	0,6%
Comercio	91	7,7%
Actividades informáticas	521	44,3%
Operadores Telecomunicaciones	58	4,9%
Otras telecomunicaciones	91	7,7%
Contenidos	408	34,7%
Servicios Audiovisuales	77	6,5%
Resto contenidos	331	28,1%
Total general	1.176	100,0%

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, casi la mitad de las empresas del sector TICC canario (44,3%) pertenecen al subsector de actividades informáticas (sector TIC). El segundo subsector más destacado es el de resto de contenidos (sector Contenidos), con un volumen del 28,1% de las empresas. El resto de subsectores presentan porcentajes de empresas comprendidos entre 4,9% y el 7,7%, excepto la fabricación, subsector al que pertenecen tan solo un 0,6% de las empresas.

GRÁFICO 23. 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.

4.2. CIFRA DE NEGOCIO

El sector TICC de las Islas Canarias generó 751 millones de euros en 2018. Esta cifra representa un 0,7% de la cifra de negocio generada por el sector en toda España, lo que la convierte en la novena región del país por cifra de negocio por detrás de Murcia, que presenta el mismo porcentaje, y por encima de Baleares, que generó un 0,5% de la cifra de negocio TICC de España.

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

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

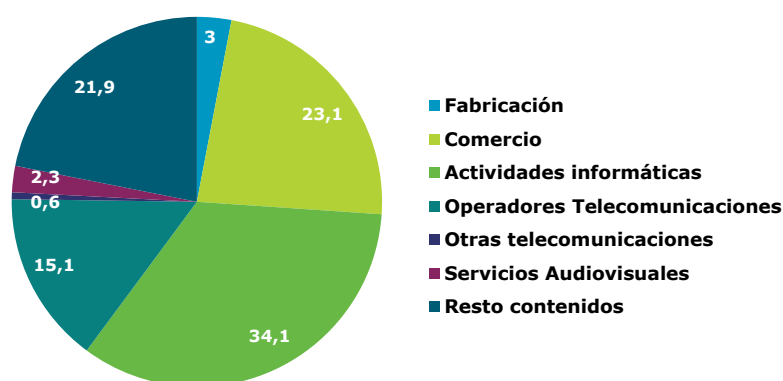
Sector / Subsector	Cifra de negocio (M€)	Cifra de negocio (%)
Sector TIC	570	75,8%
Fabricación	23	3,0%
Comercio	173	23,1%
Actividades informáticas	256	34,1%
Operadores Telecomunicaciones	113	15,1%
Otras telecomunicaciones	4	0,6%
Contenidos	182	24,2%
Servicios Audiovisuales	17	2,3%
Resto contenidos	164	21,9%
Total general	751	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

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

Tres cuartas partes (75,8%) de la cifra de negocio generada en Canarias pertenecen al sector TIC (570 millones de euros). El 24,2% restante es generado por el sector de los Contenidos.

GRÁFICO 24. 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.

Resulta destacable cómo el subsector de actividades informáticas, con el 44,3% de las empresas, genera un 34,1% (256 millones de euros) de la cifra de negocio. Por el contrario, el subsector del comercio, al que solo pertenecen el 7,7% de las empresas, es capaz de generar el 23,1% (173 millones de euros) de la cifra de negocio. Estas dos categorías son las que más aportan a la cifra de negocio, y ambas pertenecen al sector TIC de las Canarias.

En el sector de los Contenidos, destaca la categoría resto de contenidos con un 21,9% de la cifra de negocio (164 millones de euros).

4.3. EMPLEO

Los datos recogidos sobre empleo en el sector TICC en esta edición del informe una novedad respecto a versiones anteriores del informe. Esta consiste en la diferenciación entre personal ocupado y asalariados del sector TIC y de los Contenidos.

En 2018, el personal ocupado en el sector TIC y de los Contenidos de la Comunidad Autónoma de Canarias es de 12.495 personas. Con esta cifra, la región se convierte en la novena Comunidad por volumen de personal ocupado en el sector TICC con un 2% del total a nivel nacional. Por encima de las Canarias se ubica Aragón con un 2,1%. Y por debajo, las Islas Baleares con el 1,6%.

Personal ocupado en el sector TICC en 2018: 12.495

En cuanto a los asalariados, la cifra se reduce hasta los 8.906 trabajadores. A nivel nacional representa el 1,7% del total, convirtiendo a las Canarias en la novena región también por volumen de asalariados. Inmediatamente por encima de Canarias se encuentra Castilla y León con un 1,9% de los asalariados del sector TICC de España. Por debajo, Asturias concentra el 1,5%.

Personal asalariado en el sector TICC: 8.906

TABLA 4. EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (Nº Y %)

Sector / Subsector	Nº Personal ocupado	% Personal ocupado	Nº Asalariados	% Asalariados
Sector TIC	8.669	69,4%	5.937	66,7%
Fabricación	44	0,4%	28	0,3%
Comercio	846	6,8%	730	8,2%
Actividades informáticas	6.332	50,7%	3.979	44,7%
Operadores Telecomunicaciones	959	7,7%	883	9,9%
Otras telecomunicaciones	488	3,9%	317	3,6%
Contenidos	3.826	30,6%	2.969	33,3%
Servicios Audiovisuales	662	5,3%	570	6,4%
Resto contenidos	3.164	25,3%	2.399	26,9%
Total general	12.495	100,0%	8.906	100,0%

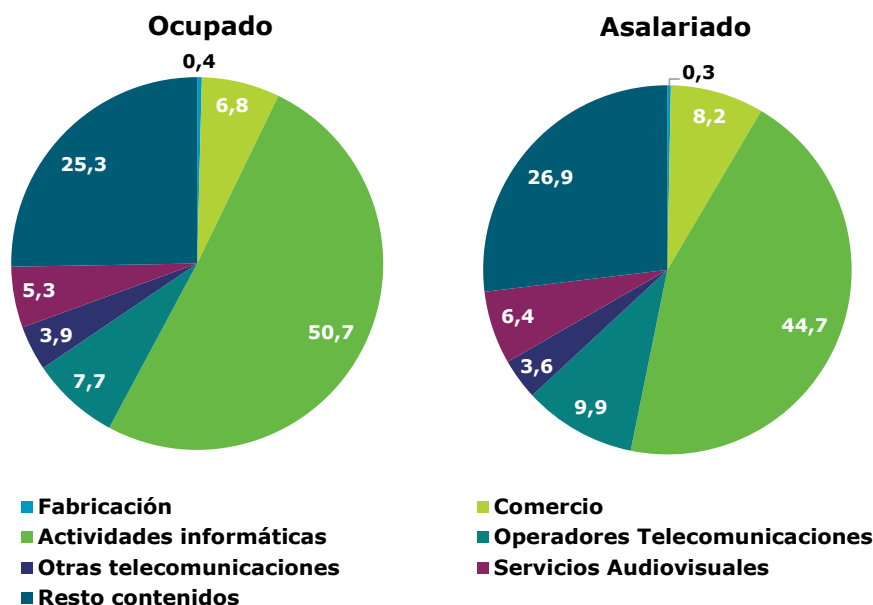
Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social.

La mayoría de los afiliados canarios pertenecen al sector TIC, concretamente el 69,4% (8.669). El 30,6% restante (3.826) trabajan para el sector de los Contenidos.

Similar distribución muestran los datos de asalariados, con un 66,7% (5.937) trabajando para el sector TIC y un 33,3% (2.969) en el sector de los Contenidos.

GRÁFICO 25. 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.

Respecto a la distribución de los trabajadores por subsectores, ambos tipos presentan similares porcentajes. Destaca principalmente el subsector de las actividades informáticas (sector TIC) con un 50,7% del personal ocupado y un 44,7% de los asalariados. Y el segundo subsector más importante es el de resto de contenidos (sector Contenidos), al que pertenecen el 25,3% de los afiliados, y el 26,9% de los asalariados.

El número de autónomos en el sector TICC canario, calculado como la diferencia entre personal ocupado y asalariado, asciende a 3.589.

4.4. INVERSIÓN

La inversión total en el sector TICC de las Islas Canarias es de 475 millones de euros en 2018. A nivel nacional, ocupa la sexta plaza con el 2,8% del total invertido en el sector TICC de España. Por encima de Canarias en el ranking nacional se encuentra el País Vasco con el 3,1% de la inversión. Y justo por debajo de Canarias, Galicia con un 2%.

Inversión en el sector TICC en 2018: 475 millones de euros

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

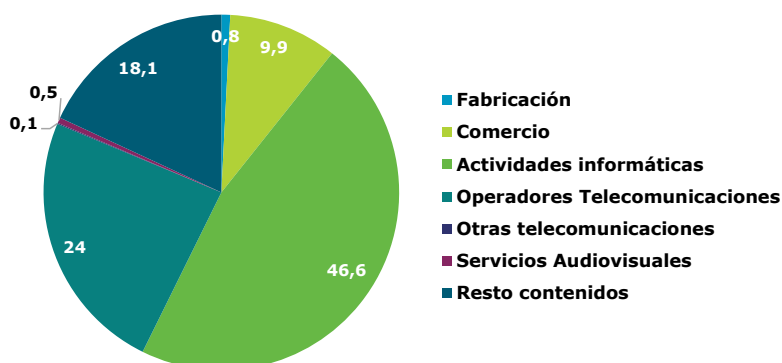
Sector / Subsector	Inversión (M€)	Inversión (%)
Sector TIC	387	81,4%
Fabricación	4	0,8%
Comercio	47	9,9%
Actividades informáticas	221	46,6%
Operadores Telecomunicaciones	114	24,0%
Otras telecomunicaciones	0	0,1%
Contenidos	88	18,6%
Servicios Audiovisuales	2	0,5%
Resto contenidos	86	18,1%
Total general	475	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

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

La mayor parte de la inversión en Canarias (81,4%), 387 millones de euros, se destina al sector TIC. El 18,6% restante, 88 millones, van destinados al sector de los Contenidos.

GRÁFICO 26. 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.

De forma más pormenorizada, hay tres subsectores o categorías que acumulan el 88,7% de la inversión en el sector TICC de la Comunidad Autónoma de Canarias. Las dos primeras pertenecen al sector TIC, mientras que la tercera es del sector Contenidos. La categoría que mayor inversión recibe es actividades informáticas, con un 46,6% (221 millones de euros) del total. Le sigue el subsector de operadoras de telecomunicaciones con el 24% (114 millones de euros). En tercer lugar, el subsector resto de contenidos acumula el 18,1% (86 millones de euros) de la inversión en el sector TICC de las Islas Canarias.

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 %)	35
TABLA 3. CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)	37
TABLA 4. EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (Nº Y %) .	38
TABLA 5. INVERSIÓN DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)	40

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 LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS 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) (%)	31
GRÁFICO 18. CUOTA DE LÍNEAS DE BANDA ANCHA POR PROVINCIA (2018) (%)	31
GRÁFICO 19. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA (2018) (%)	32
GRÁFICO 20. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA POR PROVINCIA (2018) (%)	33

GRÁFICO 21. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL (2018) (%)	34
GRÁFICO 22. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL POR PROVINCIAS (2018) (%)	34
GRÁFICO 23. DISTRIBUCIÓN DEL Nº DE EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	36
GRÁFICO 24. DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%).....	37
GRÁFICO 25. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	39
GRÁFICO 26. DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	40