

Ed. 2020



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

Illes Balears



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: Illes Balears* (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 Baleares	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	13
Big Data	14
Cloud Computing	15
Facturación electrónica.....	16
Negocio electrónico.....	16
Medios sociales	17
Seguridad y privacidad.....	19
Profesionales TIC.....	19
3.2. Indicadores de la Sociedad Digital: Hogares	21
Infraestructuras y equipamiento.....	21
Acceso a Internet	21
Usos de Internet	22
Administración electrónica	24
Comercio electrónico.....	25
Menores	27
Confianza digital.....	27
Habilidades TIC	27
3.3. Indicadores de las Infraestructuras de Telecomunicaciones	28
Banda ancha.....	28
Telefonía fija.....	29
Telefonía móvil.....	29
TV de pago	30
4. El Sector TIC y de los Contenidos	31
4.1. Número de empresas	31

4.2. Cifra de negocio	32
4.3. Empleo	34
4.4. Inversión.....	35
Índice de tablas.....	38
Índice de gráficos.....	39

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe describe y analiza el desarrollo de la Economía y Sociedad Digital en Baleares 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 de la región 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 Baleares, 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 BALEARES

- La **economía y sociedad digital** en las Islas Baleares ha alcanzado un **grado de desarrollo alto**. Gran parte de los principales indicadores alcanzan puntuaciones superiores a las del conjunto de España, tanto en el ámbito empresarial como entre los hogares y ciudadanos.
- Baleares obtiene **resultados superiores a la media nacional** en la penetración del **ordenador** entre las empresas (100% frente al 99,5% nacional), porcentaje de empresas con Internet que cuentan con accesos de **cable y fibra óptica** (71,2% frente al 66,4% nacional), empresas con conexión a Internet con **velocidad igual o superior a 100 Mbps** (44,7% frente al 43,1% nacional), empresas que usan **medios sociales** (64,2% frente al 52,9%), empresas que pagan por **publicidad online dirigida** (31% frente al 26,7%).
- Por el contrario, Baleares se sitúa **ligeramente por debajo de la media nacional** en los siguientes indicadores: empresas con **acceso a Internet**, empresas que hacen uso de la **administración electrónica**, empresas que realizan análisis de **Big Data**, empresas que compran servicios de **Cloud Computing**, empresas con **página web**, empresas con aplicaciones **CRM** y **ERP**, empresas con **sistemas internos de seguridad** y empresas que emplean **profesionales TIC**.
- En el ámbito de los hogares y ciudadanos, el equipamiento TIC básico (**ordenador, teléfono móvil y teléfono fijo**) **supera con creces** la media nacional.
- Baleares se sitúa como una de las **regiones líderes en el porcentaje de hogares con acceso a Internet**, con el 93,1%, superando en 1,7 puntos la media nacional. Destaca también la elevada penetración de la fibra óptica y el cable (90% de los hogares con Internet).
- Baleares **supera a la media nacional** en el porcentaje de **usuarios de Internet en los últimos tres meses** (94,1% frente al 90,7% a nivel nacional). Solo el 5,4% de los baleares no ha utilizado nunca Internet, frente al 8,4% en el conjunto de España. Baleares también **supera la media nacional** en **usuarios** particulares de la **administración electrónica**.
- Destaca el **elevado porcentaje de usuarios del comercio electrónico** (69,9% frente al 62% a nivel nacional). Por el contrario, Baleares cuenta con **menor porcentaje de población con habilidades digitales y para el manejo de software** que el conjunto de España.
- Con respecto a las **infraestructuras de telecomunicaciones**, el **89,7%** de la población balear contaba con **cobertura de banda ancha de 30 Mbps o superior** (banda ancha rápida), 4,6 puntos menos que la media nacional. No obstante, la **cobertura de banda ancha de 100 Mbps o superior** (banda ancha ultrarrápida) **supera la media nacional** (84% frente al 83,4% nacional). La **cobertura de banda ancha móvil 4G** era prácticamente universal, llegando al **99,9%** de la población balear.
- Baleares **supera holgadamente la media nacional de penetración** de la **banda ancha fija** (36,3 líneas/100 habitantes frente a las 32,5 a nivel

nacional) y **telefonía fija** (45,4 líneas/100 habitantes frente a las 41,8 a nivel nacional). Por el contrario, la **penetración de la telefonía móvil** en la región (84,7 líneas/100 habitantes) **está muy alejada de la media española** (91,7 líneas/100 habitantes).

USO TIC Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS EMPRESAS

- En 2019, el **100%** de las empresas baleares cuenta con **ordenador**. El porcentaje de **empleados que utilizan ordenadores conectados a Internet** en su trabajo habitual es del **53,4%**.
- En 2019, el porcentaje de empresas baleares que **tienen acceso a Internet** se sitúa en el **97,3%**.
- Todas las empresas que tienen acceso a Internet utilizan conexiones de banda ancha (fija o móvil). La **banda ancha fija** es la dominante, estando presente en el **94,4%** de las empresas.
- El **71,2%** de las empresas que tiene acceso a Internet utiliza redes de **cable y fibra óptica**.
- El **44,7%** de las empresas baleares navega a una velocidad de **100 Mbps o superior**.
- El **91,4%** de las empresas que tienen acceso a Internet utilizaron esta vía para tratar con las **administraciones públicas**.
- El **70,7%** de las empresas con conexión a Internet utilizó la **firma digital** para alguna comunicación enviada desde su empresa.
- En 2019, el **6,4%** de las empresas realizó análisis de **Big Data**.
- El **26,6%** de las empresas con acceso a Internet compró algún servicio de **Cloud Computing**.
- El **33,4%** de las empresas de las Islas Baleares enviaba sus **facturas en un formato electrónico** adecuado para el **procesamiento automático**.
- El **76,6%** de las empresas baleares con conexión a Internet tiene **página web**.
- El **32,5%** de las empresas baleares cuenta con herramientas **CRM**. Las herramientas **ERP** están presentes en el **36,2%** de las empresas de la región.
- El **64,2%** de las empresas con acceso a Internet utilizó **medios sociales**.
- El **31%** de las empresas con acceso a Internet pago por **publicidad dirigida** en 2019.
- El **90,6%** de las empresas de las Islas Baleares utiliza algún tipo de **sistema interno de seguridad** en 2019.
- El **13,8%** de las empresas baleares emplearon **profesionales especialistas TIC**. El **39,6%** de ellas contrataron **mujeres especialistas TIC**.

USO Y EQUIPAMIENTO TIC EN HOGARES E INDIVIDUOS

- El **teléfono móvil** está presente en el **99,2%** de los hogares, seguido del **ordenador**, disponible en el **84,2%** de los hogares baleares. En tercer lugar, el **teléfono fijo**, utilizado en el **82,2%**.
- El **93,1%** de los hogares de las Islas Baleares cuenta con **acceso a Internet**. El **99,8%** de las conexiones de acceso a Internet en los hogares baleares es de **banda ancha**.
- La penetración de la **fibra óptica** en los hogares de Baleares crece 27,4 puntos porcentuales, pasando de un 62,6% (2018) a un **90%** de los hogares.

- Las **conexiones móviles de banda ancha** a través de dispositivos portátiles caen 7,4 puntos porcentuales respecto a 2018, hasta un **81,4%**.
- El **94,1%** de la población balear ha **utilizado Internet en los últimos 3 meses**. De estos usuarios de Internet, el **95,8%** accede de forma **regular** (al menos una vez a la semana). El **83,3%** ha accedido a Internet **diariamente**, mientras que el **76%** lo hace **varias veces al día**.
- El **96,5%** de los baleares que ha accedido a Internet ha utilizado el **teléfono móvil** con dicho fin.
- En 2019, el porcentaje de personas que han **utilizado Internet para contactar con la Administración Pública** en Baleares es el **57,8%**.
- El número de particulares de las Islas Baleares que **han comprado alguna vez por Internet** creció en 2019 6,4 puntos porcentuales hasta alcanzar el **69,9%**.
- En 2019, el **88,6%** de los **niños y niñas** baleares entre 10 y 15 años **ha accedido a Internet** en los últimos tres meses. El **94,1%** ha utilizado el **ordenador** en los últimos tres meses. El **67,1%** dispone de **teléfono móvil**.
- Entre los usuarios de Internet en los últimos doce meses, el porcentaje de aquellos que **confían bastante** ha caído del 63,2% al **60,4%**. La reducción más importante se produce entre aquellos que **confían mucho**, que han pasado del 10,1% en 2018 al **3,7%** en 2019.
- El **15,4%** de la población balear cuenta con **habilidades de manejo de software básicas**, mientras que el **41,7%** tiene **habilidades por encima de las básicas**. El **37%** de la población de esta región no posee **habilidades para el manejo de software**.

LAS INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES

- La **penetración de banda ancha fija** se sitúa en las **36,3 líneas por cada 100 habitantes**. La principal empresa proveedora de banda ancha en las Baleares es **Movistar**, con una cuota de mercado del **50,7%**. El principal competidor sería **Orange**, que abarca un **24,5%** de cuota. En tercer lugar se sitúa **Vodafone** con un **21,4%**.
- **Por cada 100 habitantes** existen **45,4 líneas de telefonía fija** en las Islas Baleares. **Movistar** acumula el **54,8%** de cuota de líneas de telefonía fija. Le sigue en segundo lugar **Vodafone**, con un **23,3%**. **Orange** es el tercer operador con una cuota del **19,7%**.
- **Por cada 100 habitantes** existen **84,7 líneas de telefonía móvil**. **Movistar** consigue una cuota de mercado del **42,7%**. El principal competidor es **Vodafone** con el **26,2%** de las líneas móviles. En tercer lugar se sitúa **Orange** con una cuota del **24,6%**.
- La **penetración de la TV de pago** alcanza los **17,2 accesos por cada 100 habitantes**, 3,1 puntos más que la media nacional.

EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS

- El número total de **empresas** del sector TIC y de los Contenidos ubicadas en las Islas Baleares en 2018 es de **713**. Este porcentaje supone un 2% del total de empresas del sector TICC español.
- Con **592 millones de euros**, su **cifra de negocio** representa el 0,5% de la cifra de negocio de España en el sector TICC.

- **10.102** personas es el **personal ocupado** en el sector TIC y de los Contenidos de Baleares en 2018, el 1,6% del total. El número de **asalariados** en el sector TICC balear es de **7.382**, el 1,4% del total.
- La **inversión** en el sector TICC de las Islas Baleares alcanza los **152 millones de euros** e 2018. Esta cifra representa el 0,9% de la inversión total en el sector TICC de España.

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 las Islas Baleares, 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 balear.

3.1. INDICADORES DE LA ECONOMÍA DIGITAL: EMPRESAS

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

En 2019, todas las empresas de las Islas Baleares cuentan con ordenador. El crecimiento respecto a 2018 es de 0,8 puntos porcentuales. En comparación con la media de España, las Islas Baleares se sitúan 0,7 puntos por encima. Por tanto, el ordenador se posiciona en Baleares como el equipamiento esencial en el proceso de transformación digital que están acometiendo las empresas.

El 100% de las empresas baleares dispone de ordenador en 2019

El 53,4% de los trabajadores de la región utiliza habitualmente ordenadores conectados a Internet

Tras un incremento de 5,5 puntos porcentuales en 2019, el porcentaje de empleados que utilizan ordenadores conectados a Internet en su trabajo habitual es del 53,4%. Este porcentaje coloca a las

Islas Baleares tan solo 0,1 puntos por debajo de la media española. Más alto es el porcentaje de empleados que utilizan los ordenadores en su trabajo al menos una vez por semana, alcanzando al 56,6% de los trabajadores, 5,5 puntos más que en 2018.

ACCESO A INTERNET

Las empresas baleares con acceso a Internet han disminuido en 2019. Sin embargo, Baleares supera con creces la media nacional de penetración de los accesos de mayor velocidad (fibra óptica y cable), alcanzando, por tanto, un nivel de desarrollo alto en una de las principales tecnologías habilitadoras de la digitalización.

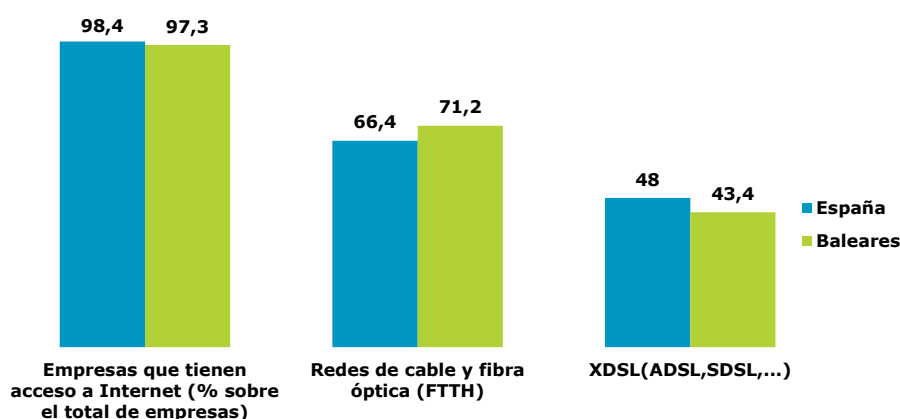
En 2019, el porcentaje de empresas baleares que tienen acceso a Internet desciende hasta el 97,3%, 1,5 puntos menos que en 2018 y 1,1 puntos por debajo de la media nacional.

El 97,3% de las empresas baleares dispone de acceso a Internet en 2019

Todas las empresas que tienen acceso a Internet utilizan conexiones de banda ancha (fija o móvil). La banda ancha fija es la dominante, con el 94,4% de las empresas utilizando este tipo de conexión.

La fibra óptica es un buen indicador del nivel de digitalización de las empresas, al tratarse de la tecnología de conexión a Internet que ofrece mayor velocidad actualmente. En el caso de las Islas Baleares, el 71,2% de las empresas que tiene acceso a Internet utiliza redes de cable y fibra óptica. Un porcentaje que se sitúa significativamente por encima de la media nacional (66,4%). Por otro lado, el 43,4% de las empresas utiliza tecnología xDSL para acceder a Internet. Este porcentaje es 4,6 puntos inferior a la media 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.

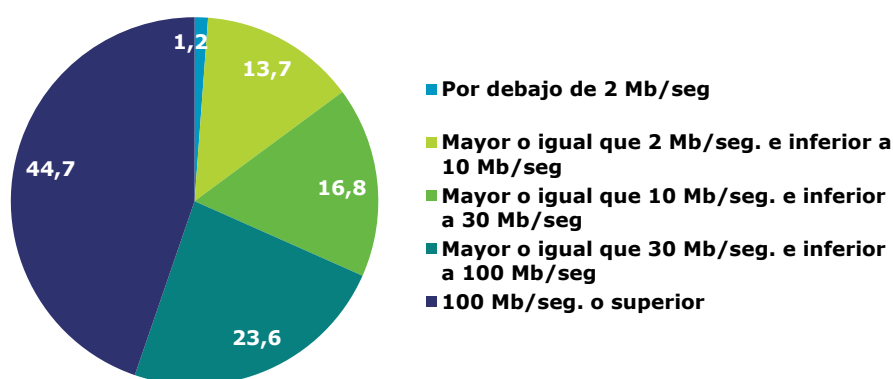
Fuente: Encuesta de uso TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

La velocidad máxima de bajada refleja la calidad de las conexiones a Internet y puede llegar a representar una ventaja competitiva a nivel empresarial. El 44,7% de las

empresas baleares navega a una velocidad de 100 Mbps o superior. Este porcentaje ha experimentado un importante crecimiento respecto al año 2018 (15,5 puntos), y permite a las Islas Baleares situarse 1,6 puntos porcentuales por encima de la media nacional (43,1%) en este indicador.

Si se analiza de forma agrupada, el 85,1% de las empresas navega a una velocidad media-alta, de (10 Mbps o superior). El 14,9% de las empresas navega a una velocidad inferior a los 10 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).

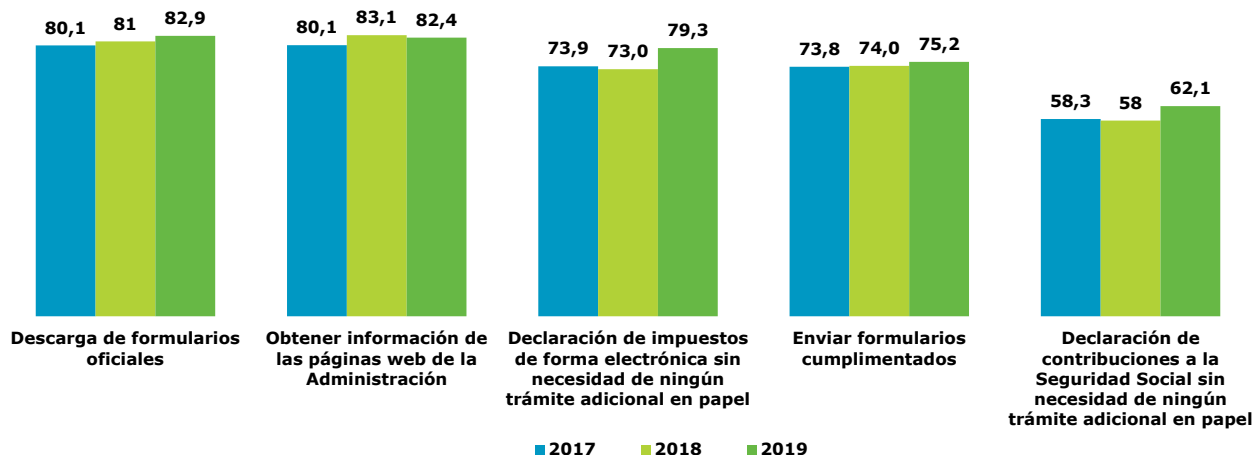
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

En 2019, el 91,4% de las empresas de las Islas Baleares que tienen acceso a Internet utilizaron esta vía para tratar con las administraciones públicas. Este porcentaje ha crecido 1,9 puntos en 2019, acercando a esta región a la media nacional (92,5%). No obstante, las Islas Baleares se sitúan por debajo de la media española en todos los usos de la administración electrónica.

El 91,4% de las empresas con acceso a Internet contactó con la Administración por este medio en 2019

El principal motivo de las empresas baleares para utilizar la administración electrónica en 2019 es la descarga de formularios oficiales. El 82,9% de las empresas con conexión a Internet alega este motivo. El 82,4% de las empresas ha utilizado Internet para obtener información de las páginas web de la Administración. En tercer lugar, la declaración de impuestos de forma electrónica sin necesidad de trámites en papel ha llevado al 79,3% de las empresas baleares a usar la administración electrónica. El 75,2% ha enviado formularios cumplimentados. Finalmente, el 62,1% ha contactado con las administraciones públicas por Internet para la declaración de contribuciones a la Seguridad Social sin necesidad de trámites en papel.

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 70,7% de las empresas con conexión a Internet utilizó la firma digital para alguna comunicación enviada desde su empresa. Este indicador queda lejos de la media nacional (79,3%).

BIG DATA

Aunque las tecnologías para el análisis de grandes volúmenes de información (Big Data) están consideradas como una de las claves en el proceso de transformación digital, dado su potencial para extraer de forma automática e inteligente conocimiento valioso para los diversos procesos de negocio empresariales, las empresas baleares todavía no perciben sus beneficios. De esta forma, Baleares se sitúa en el grupo de regiones cuyas empresas menos utilizan estas tecnologías.

El porcentaje de empresas que analizan Big Data en Baleares baja 3,1 puntos respecto a 2018. En 2019, el 6,4% utilizó esta herramienta de análisis de datos. La media de España es del 8,3%, 1,9 puntos superior al de Baleares.

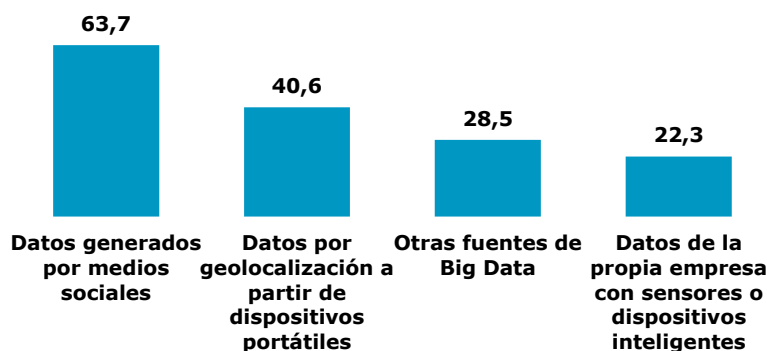
El 6,4% de las empresas baleares lleva a cabo análisis de Big Data en 2019

Entre las empresas baleares que analizan Big Data, el 62,4% optó por proveedores externos, mientras que el 53,8% realizó los análisis a través de sus propios empleados. La tendencia hacia la externalización creció en 2019 en detrimento del análisis con recursos propios.

En cuanto a las fuentes de datos para el análisis, los datos generados por medios sociales son los más usados por las empresas de esta Comunidad, con un 63,7%. En segundo lugar, el 40,6% de las empresas utilizó datos por geolocalización a partir de dispositivos portátiles. En tercer y cuarto lugar se ubican otras fuentes de Big Data

(28,5%) y datos de la propia empresa con sensores o dispositivos inteligentes (22,3%).

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

El uso de servicios de Cloud Computing busca mejorar la productividad empresarial, ajustando el gasto TIC a las necesidades reales de las empresas. Las empresas baleares que utilizan estos servicios han crecido ininterrumpidamente en los últimos años, aunque todavía son menos que la media nacional.

En 2019, el 26,6% de las empresas con acceso a Internet compró algún servicio de Cloud Computing (computación en la nube) para ser utilizado a través de dicha conexión. A pesar de que se mantiene por debajo de la media nacional (28,1%), el uso de este tipo de servicios en las Islas Baleares no ha parado de crecer al menos desde 2016. Entre 2018 y 2019, el incremento ha sido de 4,3 puntos porcentuales.

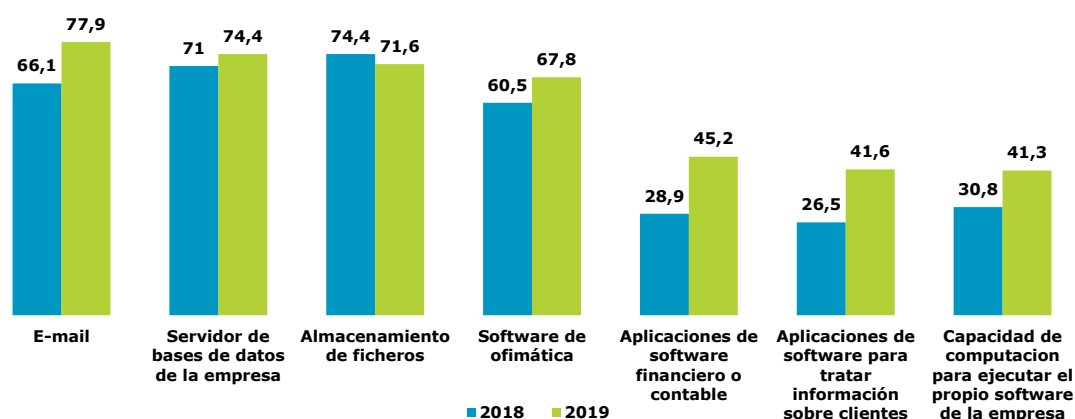
El 26,6 % de las empresas baleares con acceso a Internet compró servicios de Cloud Computing

La mayor parte de las empresas que contrataron servicios de Cloud Computing (64,5%) lo hizo para ser entregados desde servidores compartidos. Sin embargo, esta opción ha caído 10 puntos porcentuales respecto a 2019. Por el contrario, la compra de servicios de computación en la nube desde servidores reservados exclusivamente para la empresa ha crecido 23,5 puntos porcentuales hasta alcanzar el 57,2%.

Entre los distintos servicios de Cloud Computing que se pueden contratar, el más destacado entre las empresas de Baleares en 2019 es el correo electrónico, con un 77,9%. Con un porcentaje ligeramente inferior, el 74,4% de las empresas adquirió servidores de bases de datos para la empresa. En tercer lugar, el 71,6% adquirió almacenamiento de información. Por debajo del 70%, el siguiente producto más

destacado es el software Office, con un 67,8%. La contratación de todos los productos, menos el almacenamiento de ficheros, creció 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

En 2019, el 33,4% de las empresas de las Islas Baleares enviaba sus facturas en un formato electrónico adecuado para el procesamiento automático, porcentaje inferior al del conjunto de España que se sitúa en el 36,6%. Tan solo el 12,8% enviaba al menos la mitad de las facturas en dicho formato. En el otro extremo, el 73,5% enviaba facturas en un formato electrónico no adecuado para el procesamiento automático, como el PDF.

El papel continúa siendo el formato dominante en el proceso de facturación. El 88,6% de las empresas de esta Comunidad Autónoma enviaba sus facturas en papel, mientras que el 96,9% las recibía en el mismo formato.

NEGOCIO ELECTRÓNICO

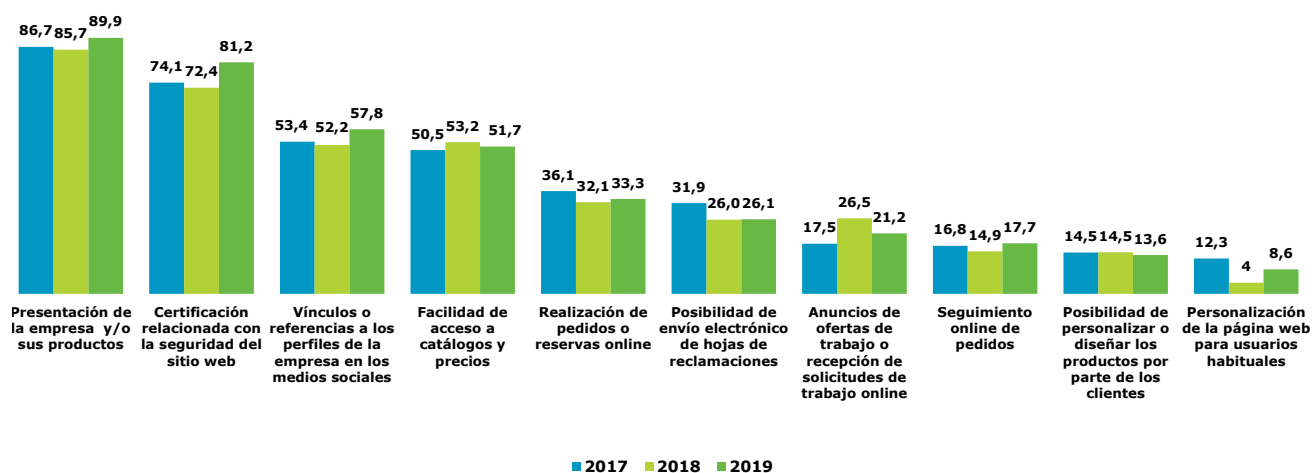
El nivel de desarrollo de las empresas baleares en cuando al uso de herramientas orientadas a la gestión del negocio puede considerarse como medio-bajo. El porcentaje de empresas que disponen de página web, aplicaciones CRM y sistemas ERP se encuentra por debajo de la media nacional. En el caso del uso de la página web, la tendencia creciente de los últimos años puede contribuir a que la región se alinee con la media española a corto plazo.

El 76,6% de las empresas de las Islas Baleares con conexión a Internet tiene página web en 2019. Este indicador ha crecido 4,9 puntos porcentuales respecto al año anterior y se acerca a la media de España (78,2%).

El 76,6% de las empresas baleares con acceso a Internet dispone de página web

Entre las diversas utilidades de las que disponen las páginas web de las empresas, la más común es la presentación de la empresa y/o sus productos implementada por el 89,9%. También destaca la certificación relacionada con la seguridad del sitio web, disponible en el 81,2% de las empresas con páginas web. A una importante distancia aparecen utilidades como los vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en las redes sociales, presentes en el 57,8% de las webs de empresas baleares. El acceso a catálogos y precios lo ofrece el 51,7% de las empresas con página web. En quinto lugar, un tercio de los sitios web tienen disponible la realización de pedidos o reservas online.

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 32,5% de las empresas baleares cuenta con herramientas CRM para gestionar la información de sus clientes. Este porcentaje es 3 puntos inferior a la media nacional. Las herramientas ERP, por su parte, están presentes en el 36,2% de las empresas de la región, porcentaje 9,2 puntos inferior a la media nacional.

MEDIOS SOCIALES

Las empresas baleares apuestan decididamente por los medios sociales y la publicidad online como canal de promoción y comunicación con sus clientes. Baleares es la comunidad autónoma donde mayor porcentaje de empresas utiliza los medios sociales con fines corporativos y pagan por anunciarse en Internet mediante métodos de publicidad dirigida. El gran peso del sector turístico en la región puede ser uno de

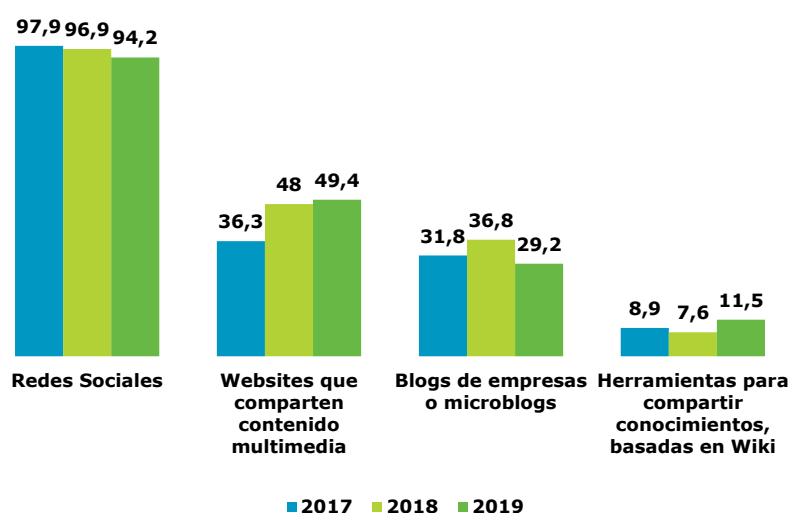
los motivos que impulsa la utilización de los medios sociales y la publicidad online como herramienta de promoción.

Tras un notable crecimiento de 13,4 puntos porcentuales en 2019, el 64,2% de las empresas con acceso a Internet utilizaron medios sociales. De este modo, las Islas Baleares superan la media española en 11,3 puntos porcentuales.

El 64,2% de las empresas baleares con acceso a Internet utiliza los medios sociales

De las empresas de esta Comunidad que utilizan medios sociales, la gran mayoría, un 94,2%, utiliza redes sociales. Los sitios web que comparten multimedia son el segundo tipo de medio social más utilizado, concretamente por el 49,4% de las empresas. En tercer lugar se sitúan los blogs o microblogs de empresas, con el 29,2%. Por último, las herramientas para compartir conocimientos basadas en Wiki son utilizadas por el 11,5% de las empresas que usan medios sociales.

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).

Además de los medios sociales, otro modo de promocionarse que tienen las empresas es anunciarse en Internet mediante métodos de publicidad dirigida. En las Islas Baleares, el 31% de las empresas con acceso a Internet utilizó estos métodos en 2019. La media de España en este indicador es del 26,7%, 4,3 puntos inferior al dato de Baleares. Entre las empresas que compran estos servicios, el método de publicidad dirigida más utilizado es el que se basa en el contenido de las páginas web o en las búsquedas de palabras clave por parte de los usuarios (76,6%).

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

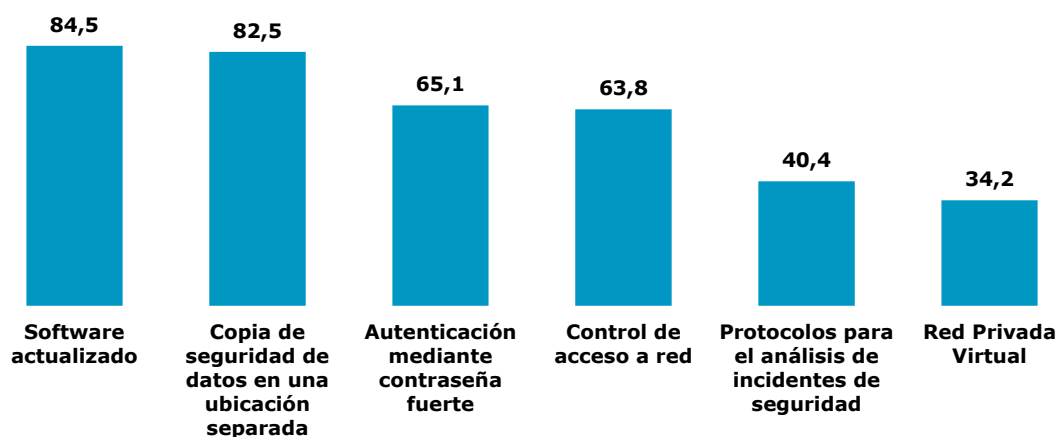
La seguridad de los activos digitales es un proceso esencial para la continuidad del negocio. En Baleares, las empresas que implementan sistemas de seguridad TIC crecen tímidamente, aunque aún es menor que la media del conjunto de España.

El 90,6% de las empresas de las Islas Baleares utiliza algún tipo de sistema interno de seguridad en 2019. A pesar del incremento de este porcentaje en 1,1 desde 2018, Baleares se encuentra por debajo de la media nacional, que alcanza el 92,8%.

El 90,6% de las empresas baleares ha implementado algún tipo de sistema interno de seguridad

Entre los distintos sistemas de seguridad, los más populares son el mantenimiento del software actualizado (84,5%) y la copia de seguridad de datos en una ubicación separada (82,5%). Un nivel por debajo se encuentra el uso de la autenticación con contraseña fuerte (65,1%) y el control de acceso a red (63,8%).

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

Las empresas baleares disponen de especialistas TIC en menor medida que el conjunto de España, fenómeno que se acentúa con la tendencia a la baja experimentada en 2019. La misma tendencia se aprecia en las empresas que emplean mujeres especialistas TIC.

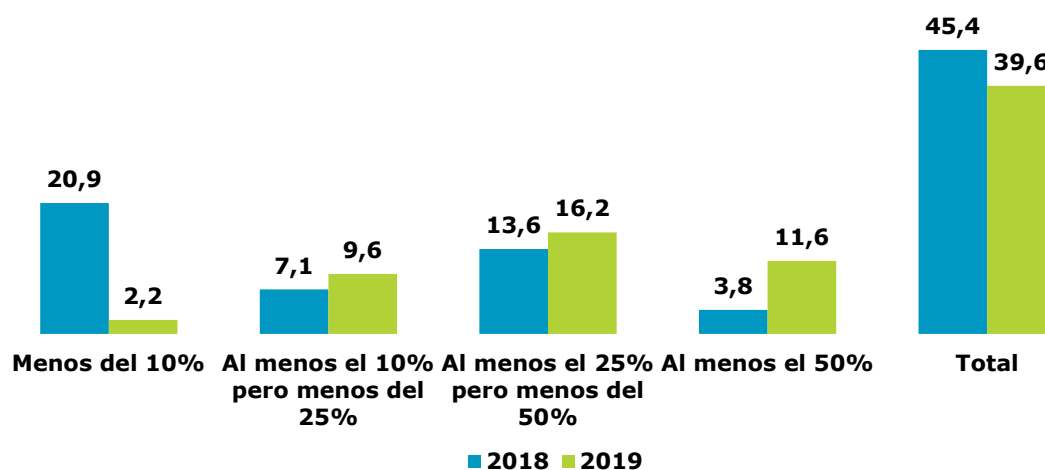
En 2019, el 13,8% de las empresas baleares emplearon profesionales especialistas TIC. Esta cifra supone un descenso de 3,1 puntos porcentuales respecto al año anterior, y sitúa a la Comunidad significativamente por debajo de la media de España, que es del 17,4%.

El 13,8% de las empresas baleares empleó especialistas TIC en 2019

Respecto a la presencia especialistas TIC por género, un 39,6% de las empresas que emplearon a este tipo de profesionales, contrataron mujeres. Este porcentaje ha bajado 5,8 puntos porcentuales en 2019 y se sitúa 2,8 puntos por debajo de la media nacional (42,4%). A pesar de este dato negativo, el porcentaje de empresas que cuentan con menos del 10% de mujeres especialistas TIC también se ha reducido, pasando de un 20,9% en 2018 al 2,2% en 2019. Lo más común (16,2% de las empresas) es que en Baleares cuenten con entre el 25% y el 50% de mujeres especialistas TIC.

El 39,6% de las empresas baleares que emplean especialistas TIC cuentan 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).

El 12,9% de las empresas de esta comunidad autónoma contrató o intentó contratar profesionales de este tipo. Y en ese proceso, un 3% de las empresas tuvo dificultades para encontrar a los especialistas TIC adecuados.

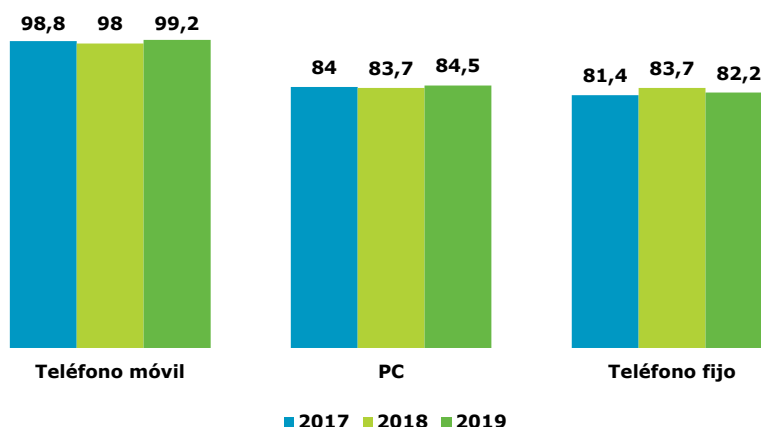
3.2. INDICADORES DE LA SOCIEDAD DIGITAL: HOGARES

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

Los porcentajes del equipamiento TIC de los hogares de las Islas Baleares presentan mínimas variaciones en 2019. El más común es el teléfono móvil, presente en el 99,2% de los hogares, seguido del ordenador, que se encuentra en el 84,2% de los hogares baleares. En tercer lugar, el teléfono fijo, disponible en el 82,2% de los hogares. En comparación con la media española (teléfono móvil: 98,5%; ordenador: 80,9%; teléfono fijo: 74,9%), Baleares la supera con holgura para los tres tipos de equipamiento.

Hogares con teléfono móvil: 99,2%
Hogares con PC: 84,2%
Hogares con teléfono fijo: 82,2%

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

Baleares se sitúa entre las regiones líderes en el porcentaje de hogares con acceso a Internet. Además, también se posiciona entre las comunidades autónomas con mayor porcentaje de hogares con accesos de cable y fibra óptica, que ofrecen las velocidades de conexión más altas.

El 93,1% de los hogares de las Islas Baleares cuentan con acceso a Internet, 2,3 puntos más que en 2018. Este porcentaje es 1,7 puntos superior a la media nacional.

El 93,1% de los hogares baleares dispone de conexión a Internet

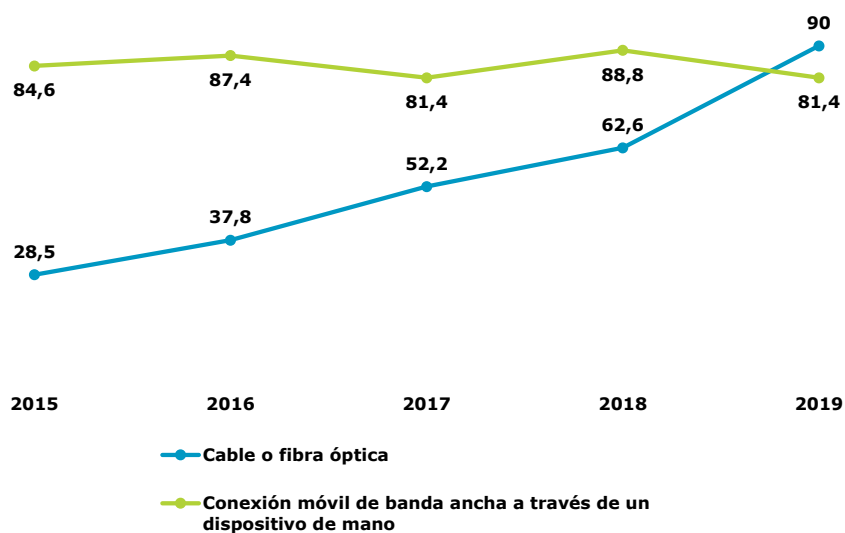
La Comunidad Autónoma de las Islas Baleares es de las regiones de España que presenta un nivel de penetración de la banda ancha más alto. El 99,8% de las conexiones de acceso a Internet en los hogares baleares es de banda ancha. Lo que la sitúa ligeramente por encima del conjunto de España (99,7%).

En cuanto a los principales tipos de tecnología de acceso a Internet, destaca el importante incremento de la fibra óptica en 2019. La penetración de esta tecnología de acceso en los hogares de Baleares crece 27,4 puntos porcentuales en el último curso, pasando de un 62,6% (2018) a un 90% de los hogares.

Por otro lado, las conexiones móviles de banda ancha a través de dispositivos portátiles caen 7,4 puntos porcentuales respecto a 2018, hasta un 81,4%.

Por primera vez la penetración de la fibra y el cable supera a la de la banda ancha móvil.

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

Los buenos datos de penetración de Internet en los hogares se traducen en su uso masivo entre la población balear. En términos generales, los datos de uso de Internet en las Islas Baleares son elevados, superando en muchos casos los porcentajes de la media de España. El 94,1% de la población balear ha utilizado Internet en los últimos 3 meses, 3,4 puntos más que la media española. De estos usuarios de Internet, el 95,8% accede de forma

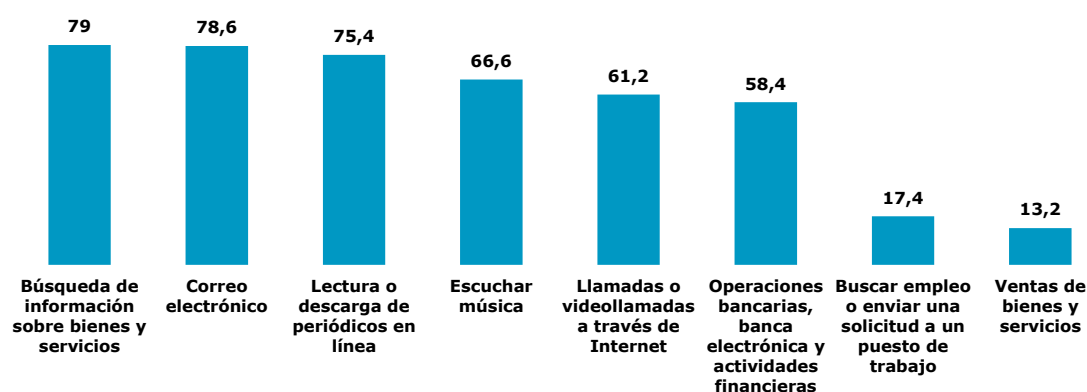
El 94,1% de los baleares ha utilizado Internet en los últimos tres meses. El 95,8% de ellos lo hace regularmente

regular (al menos una vez a la semana). El 83,3% ha accedido a Internet diariamente, mientras que el 76% lo hace varias veces al día.

Únicamente el 5,4% de los baleares asegura no haber utilizado nunca Internet. A nivel nacional, este dato se sitúa en el 8,4%.

En cuanto a los usos concretos que los ciudadanos de las Islas Baleares hacen de Internet, los tres principales, con similares porcentajes, son: la búsqueda de información sobre bienes y servicios (79%), el correo electrónico (78,6%) y la lectura o descarga de periódicos en línea (75,4%).

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

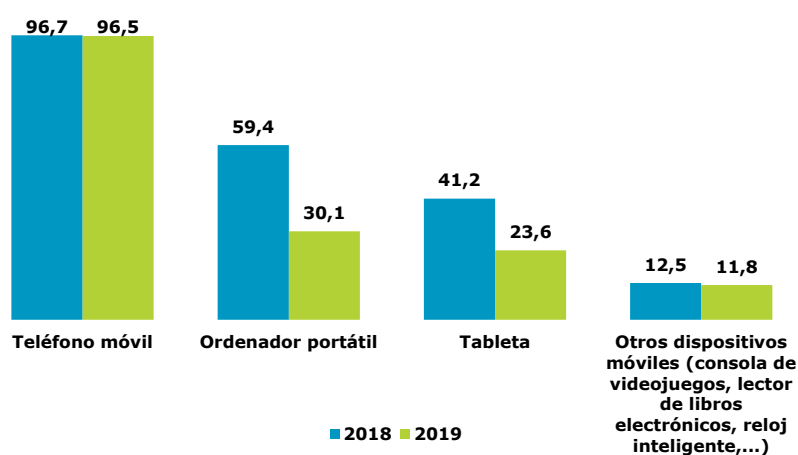


Base: Población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses.

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

Respecto a los dispositivos móviles usados para conectarse a Internet en los últimos tres meses, una amplia mayoría de la población balear, el 96,5%, ha utilizado el teléfono móvil. A gran distancia se encuentra el ordenador portátil, cuyo uso ha bajado 29,3 puntos porcentuales respecto a 2018 hasta el 30,1%.

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).

Respecto al uso avanzado de Internet para actividades de carácter financiero y bancario, un 10,5% de la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses ha suscrito o renovado pólizas de seguros en los últimos doce meses. Tan solo un 2,7% y 2% han comprado o vendido acciones u otros productos de inversión financiera y han formalizado algún tipo de préstamo o crédito, respectivamente.

Por último, el 63,4% de la población de las Islas Baleares ha buscado información en materia de salud por Internet. Este porcentaje asciende hasta el 67,3% en el caso de la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

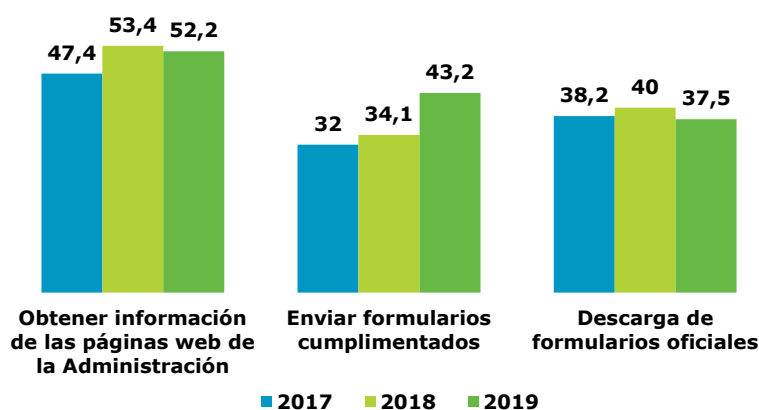
El uso de la administración electrónica por parte de los ciudadanos baleares alcanza niveles similares al conjunto de España. En 2019, el porcentaje de personas que ha utilizado Internet para contactar con la Administración Pública en Baleares es el 57,8%. Esto supone un crecimiento de 4,2 puntos respecto al año anterior, y sitúa a esta Comunidad ligeramente por encima de la media de España (57,6%).

El 57,8% de los baleares ha contactado con las AA.PP. a través de Internet

Si se considera a los usuarios de Internet en el último año, el porcentaje de los que hacen uso de la administración electrónica asciende al 61,2%.

La obtención de información de las páginas web de la administración ha sido el principal motivo que llevado al 52,2% de la población balear que ha usado Internet en el último año a contactar con la Administración vía Internet. Además, un 43,2% ha enviado formularios cumplimentados, mientras que un 37,5% ha descargado formularios oficiales de la Administración a través de Internet.

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).

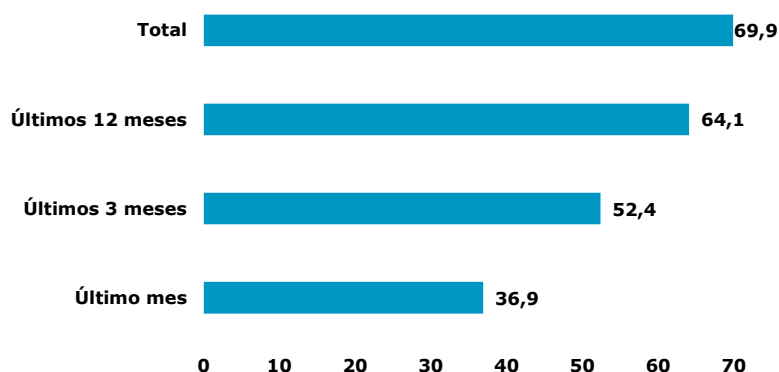
El 12,4% de los ciudadanos baleares no enviaron formularios cumplimentados a las administraciones. Entre los principales motivos que alegan los usuarios de Internet para no haberlos enviado destaca que otra persona lo tramitó en su lugar vía Internet. Dicho motivo es alegado por el 52,2% de los que no envían formularios. El 23,1% no envió los formularios por falta de habilidades o conocimientos, porcentaje bastante inferior al de la media del conjunto nacional (33,1%).

COMERCIO ELECTRÓNICO

Los ciudadanos de Baleares se encuentran entre los que más uso hacen del comercio electrónico. Este mecanismo de compra resulta especialmente interesante en esta región, ya que amplía la oferta de productos y servicios disponibles a nivel local, que puede ser menor que en otras regiones dado su carácter insular.

El número de particulares de las Islas Baleares que han comprado alguna vez por Internet creció en 2019 6,4 puntos porcentuales hasta alcanzar el 69,9%. Baleares se encuentra 7,9 puntos por encima de la media española (62%) en este aspecto.

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

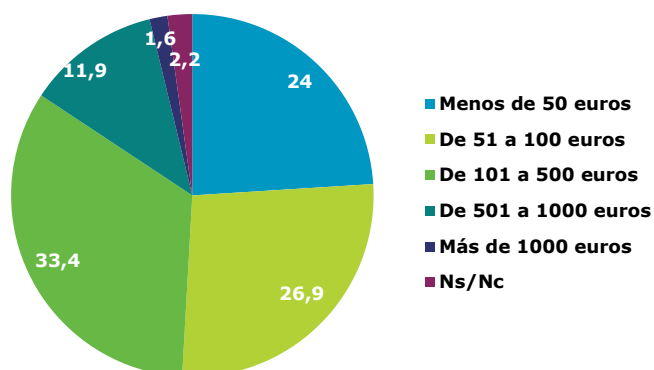


Base: Población total.

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

En cuanto al gasto en compras por Internet de los particulares de las Islas Baleares, un tercio (33,4%) se sitúa en el tramo de entre 101 y 500 euros. A diferencia de otras comunidades, las diferencias entre los intervalos de gasto son menores en esta comunidad autónoma. Sin embargo, si se analiza de forma agrupada, los gastos de los particulares baleares son similares a los de otras regiones: una amplia mayoría (84,3%) gasta como máximo 500 euros, mientras que el 13,5% supera los 500 euros de compra.

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).

A diferencia de otras CC.AA., en Baleares los productos más comprados por Internet presentan porcentajes similares. El servicio más comprado por Internet en las Islas Baleares durante 2019 es el alojamiento de vacaciones. El 56,7% de los usuarios adquirió este servicio. El 54,1% de los particulares compró material deportivo y ropa. En tercer lugar, un 52,4% adquirió entradas para espectáculos. El 51,3% de los baleares compró por Internet otros servicios para viajes (transporte público, alquiler de coches, 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.)	57,0	50,5	57,0	56,7
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	25,0	30,0	40,6	35,0
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	35,2	31,4	33,2	52,4
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	27,6	21,7	19,6	30,8
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	20,1	17,6	18,4	18,6
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	9,4	10,2	14,8	17,1
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	16,6	15,5	23,7	26,5
Material deportivo, ropa	49,6	52,2	54,2	54,1
Material formativo on line	7,0	9,2	7,3	15,7
Medicamentos	0,4	1,9	3,7	3,0
Otro software de ordenador	7,8	7,9	17,2	11,4
Otros productos o servicios	20,8	18,2	27,9	28,1
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	63,7	62,7	56,2	51,3
Películas, música	12,6	8,4	8,6	13,8
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	9,9	13,3	13,5	16,1
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	10,7	9,9	20,7	19,3

Base: Personas que han comprado por Internet en últimos doce meses.
Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2018).

Si se analizan las preferencias de compra por proveedores, el 92,3% de los baleares que compraron por Internet en el último año optaron por vendedores nacionales. A gran distancia, el 39,4% compró bienes y servicios vendidos por proveedores de

otros países de la Unión Europea. El 19,7% adquirió productos de países no pertenecientes a la UE.

MENORES

En 2019, el 88,6% de los niños y niñas baleares con edades comprendidas entre los 10 y los 15 años ha accedido a Internet en los últimos tres meses, 5 puntos porcentuales menos que en el año anterior. En este aspecto, las Islas Baleares se encuentran por debajo de la media de España, que se sitúa en 92,9%.

En cuanto al equipamiento utilizado, el ordenador es el líder entre los menores. El 94,1% de los menores baleares en la citada franja de edad ha utilizado ordenador en los últimos tres meses, 0,5 puntos más que en 2018 y 4,4 puntos superior a la media nacional. Por otra parte, el 67,1% de los menores entre 10 y 15 años dispone de teléfono móvil en 2019, porcentaje similar al de 2018 y 1,1 puntos superior a la media nacional.

CONFIANZA DIGITAL

El grado de confianza en Internet ha disminuido de forma notable en las Islas Baleares durante 2019, siendo de las más bajas de todo el país. Entre los usuarios de Internet en los últimos doce meses, el porcentaje de aquellos que confían bastante ha caído del 63,2% al 60,4%. Sin embargo, la reducción más importante se produce entre aquellos que confían mucho, que han pasado del 10,1% en 2018 al 3,7% en 2019. En consecuencia, los usuarios de Internet que confían poco o nada en este medio pasan del 26,7% en 2018 al 36% en 2019.

HABILIDADES TIC

La capacitación de los ciudadanos baleares para aprovechar todas las ventajas que ofrecen las tecnologías digitales puede considerarse como media-baja, dado que la proporción de los que cuentan con habilidades en el ámbito digital se encuentra por debajo de la media nacional.

El 15,4% de la población balear cuenta con habilidades de manejo de software básicas, mientras que el 41,7% tiene habilidades por encima de las básicas. Ambos porcentajes se encuentran por debajo de la media del conjunto de España, que son del 15,6% y el 43,8% respectivamente. El 37% de la población de esta región no dispone de habilidades para el manejo de software, dato 5,6 puntos superior a la media nacional.

En relación a las habilidades digitales, el 19,9% de los baleares cuenta con habilidades básicas, 1,2 puntos menos que la media nacional. El 34,4% tiene

habilidades digitales por encima de las básicas, 1,7 puntos menos que la media nacional.

3.3. INDICADORES DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES

BANDA ANCHA

Las Islas Baleares se encuentran bien posicionadas en cuanto a cobertura de banda ancha de muy alta velocidad. Mientras que la cobertura de banda ancha de 30 Mbps o superior llegaba al 89,7% de la población (4,6 puntos menos que la media nacional), la cobertura de banda ancha de 100 Mbps o superior se situaba en el 84%, 0,6 puntos más que la media nacional.

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

Respecto a la penetración del servicio, en 2018 el número de líneas de banda ancha

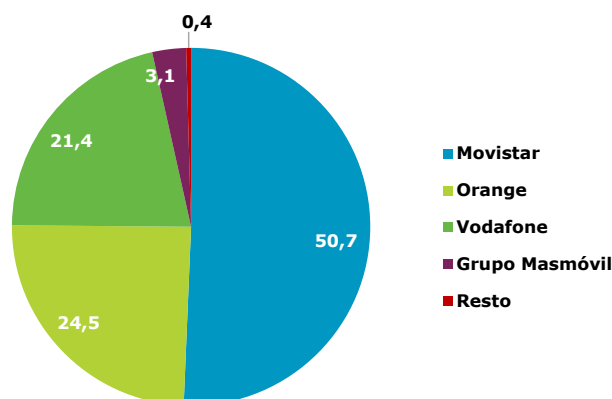
*Penetración de la banda ancha fija:
36,3 líneas por cada 100 habitantes*

fija en la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares era de 423.291. Esta cifra supone el 2,8% del total de líneas de España. La tecnología predominante entre

la banda ancha fija eran las líneas con tecnología FTTH con 254.436 líneas. La penetración de este servicio se situó en las 36,3 líneas por cada 100 habitantes, superando con creces la media nacional (32,5 líneas por cada 100 habitantes).

La principal empresa proveedora de banda ancha en las Baleares es Movistar, con una cuota de mercado del 50,7%. El principal competidor sería Orange, que abarca un 24,5% de cuota. En tercer lugar se sitúa Vodafone con un 21,4%. Masmóvil mantiene una cuota del 3,1% de la banda ancha balear.

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



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

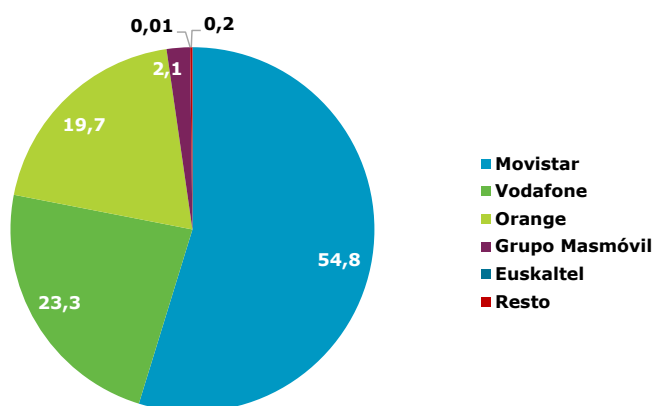
TELEFONÍA FIJA

En cuanto a la telefonía fija, el número de líneas existentes en 2018 es de 529.364, representando un 1,4% del total de líneas fijas en España. Por cada 100 habitantes, existen 45,4 líneas en las Islas Baleares. En este servicio la región también supera ampliamente la media nacional (41,8 líneas por cada 100 habitantes).

*Penetración de la telefonía fija:
45,4 líneas por cada 100 habitantes*

De nuevo, Movistar es la compañía dominante. En este caso, Movistar acumula un 54,8% de cuota de líneas de telefonía fija. Le sigue en segundo lugar Vodafone, con un 23,3%. Orange es el tercer operador con una cuota del 19,7%. Masmóvil tiene una cuota del 2,1%.

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



Base: Total de líneas de telefonía fija.

Fuente: CNMC.

TELEFONÍA MÓVIL

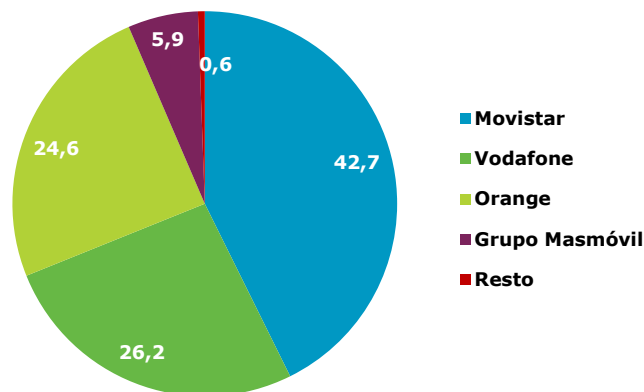
En 2018, el número de líneas de telefonía móvil en las Islas Baleares es de 988.450, un 2,3% del total nacional. Por cada 100 habitantes existen 84,7 líneas de telefonía móvil. En este caso Baleares se encuentra muy alejada de la media nacional (91,7 líneas por cada 100 habitantes).

*Penetración de la telefonía móvil:
84,7 líneas por cada 100 habitantes*

Como es habitual, las cuotas de línea de telefonía móvil se encuentran más repartidas que las líneas de banda ancha o telefonía fija también en las Baleares. Movistar también es el líder en esta categoría, con una cuota de mercado del 42,7%. El principal competidor es Vodafone con el 26,2% de las líneas móviles. En tercer lugar

se sitúa Orange con una cuota del 24,6%. Masmóvil presenta su cuota más alta de los tres tipos de líneas analizados, con un 5,9%.

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



Base: Total de líneas de telefonía móvil.

Fuente: CNMC.

TV DE PAGO

En Baleares existen 200.938 accesos a TV de pago, lo que representa el 3% del total de España. La penetración de este servicio alcanza los 17,2 accesos por cada 100 habitantes, 3,1 puntos más que la media nacional.

4. EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS

El análisis de la digitalización de las Islas Baleares 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 total de empresas del sector TIC y de los Contenidos ubicadas en las Islas Baleares en 2018 es de 713. Este porcentaje supone un 2% del total de empresas del sector TICC español, convirtiendo a esta Comunidad Autónoma en la undécima región de España por volumen de empresas del sector TICC. Por encima de Baleares se encuentra Castilla-La Mancha con un 2,1%, y por debajo está Murcia con el mismo porcentaje que Baleares.

Número de empresas del sector TICC en 2018: 713

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

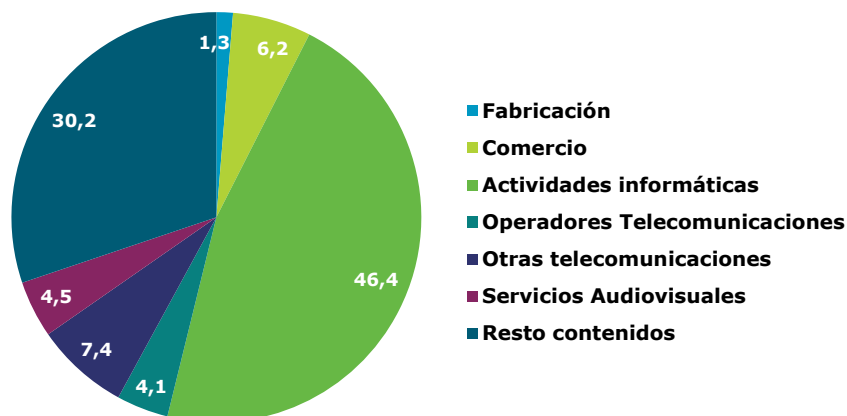
Sector / Subsector	Nº Empresas	% Empresas
Sector TIC	466	65,4%
Fabricación	9	1,3%
Comercio	44	6,2%
Actividades informáticas	331	46,4%
Operadores Telecomunicaciones	29	4,1%
Otras telecomunicaciones	53	7,4%
Contenidos	247	34,6%
Servicios Audiovisuales	32	4,5%
Resto contenidos	215	30,2%
Total general	713	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

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

Del total de empresas, 466 (65,4%) pertenecen al sector TIC, mientras que 247 empresas (34,6%) 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 desglosa por subsectores, el principal de ellos es el de actividades informáticas (sector TIC), con un 46,4% de las empresas. Dentro del sector TIC, la siguiente categoría por volumen de empresas es la de otras telecomunicaciones, con un 7,4%.

El segundo subsector más importante es el de resto de contenidos, perteneciente al sector de los Contenidos, que supone el 30,2% de las empresas.

4.2. CIFRA DE NEGOCIO

Las Islas Baleares es la décima Comunidad Autónoma de España por volumen de cifra de negocio. Con 592 millones de euros, representa el 0,5% de la cifra de negocio de España en el sector TICC. Por encima de esta región se sitúan las Islas Canarias con 0,7% de la cifra de negocio nacional, y por debajo Castilla y León con el mismo porcentaje que Baleares.

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

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

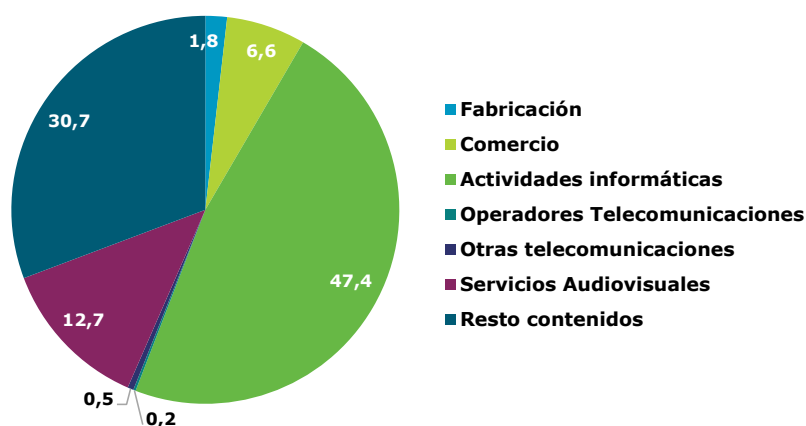
Sector / Subsector	Cifra de negocio (M€)	Cifra de negocio (%)
Sector TIC	335	56,6%
Fabricación	11	1,8%
Comercio	39	6,6%
Actividades informáticas	281	47,4%
Operadores Telecomunicaciones	1	0,2%
Otras telecomunicaciones	3	0,5%
Contenidos	257	43,4%
Servicios Audiovisuales	75	12,7%
Resto contenidos	182	30,7%
Total general	592	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

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

De la cifra de negocio del sector TIC y de los Contenidos, más de la mitad (56,6%) proviene del sector TIC (335 millones de euros). El restante 43,4% (247 millones) son generados por 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.

Respecto a los subsectores más destacados, las actividades informáticas, pertenecientes al sector TIC, generan casi la mitad (47,4%) de la cifra de negocio balear con un total de 281 millones de euros. El segundo subsector más destacado por volumen de la cifra de negocio es el de resto de contenidos (sector Contenidos), con un porcentaje del 30,7% y 182 millones.

4.3. EMPLEO

Esta edición del informe incluye la novedad de recoger los datos de empleo diferenciando entre personal ocupado y asalariados.

10.102 personas es el personal ocupado en el sector TIC y de los Contenidos de Baleares en 2018. Esto coloca a la Comunidad en el décimo puesto entre las CC.AA. por volumen de personal ocupado en el sector TIC, con un 1,6% del total. Por encima de Baleares se sitúa Canarias con el 2%, y por debajo se encuentra Asturias con igual porcentaje que las Islas Baleares.

*Personal ocupado en el sector TICC
en 2018: 10.102*

*Personal asalariado en el sector
TICC: 7.382*

Por otra parte, el número de asalariados en el sector TICC balear es de 7.382 en 2018, lo que sitúa a la región como la undécima Comunidad Autónoma por volumen de asalariados con un 1,4% del total. Por detrás de Baleares, Murcia acumula un 1,3% de los asalariados. Por encima de Baleares, los asalariados del sector TICC asturiano representan el 1,5% del total español.

El número de trabajadores autónomos en el sector TICC balear, estimados como la diferencia entre el personal ocupado y el asalariado, es de 2.720.

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	6.658	65,9%	4.569	61,9%
Fabricación	67	0,7%	54	0,7%
Comercio	361	3,6%	315	4,3%
Actividades informáticas	4.624	45,8%	2.817	38,2%
Operadores Telecomunicaciones	1.233	12,2%	1.169	15,8%
Otras telecomunicaciones	373	3,7%	214	2,9%
Contenidos	3.444	34,1%	2.813	38,1%
Servicios Audiovisuales	340	3,4%	302	4,1%
Resto contenidos	3.104	30,7%	2.511	34,0%
Total general	10.102	100,0%	7.382	100,0%

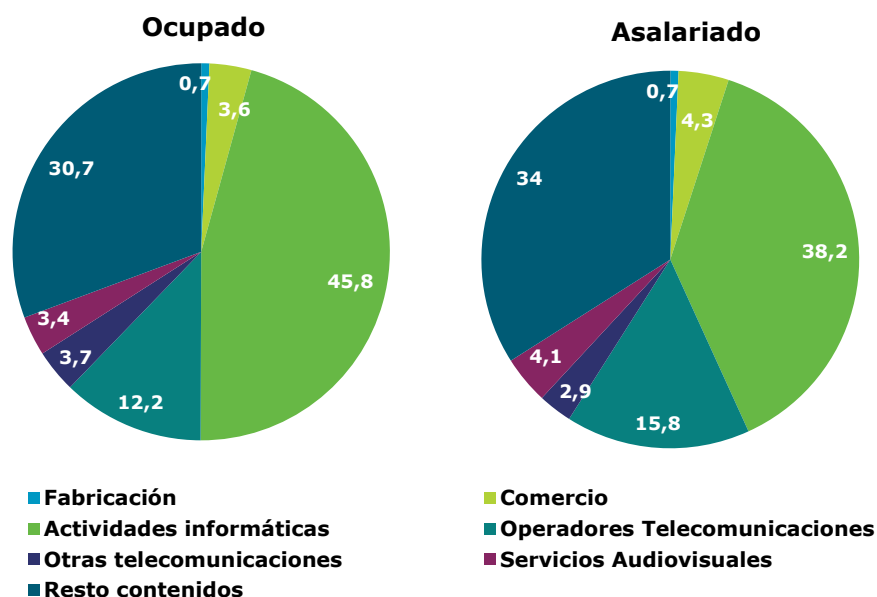
Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social

Del total del personal ocupado en el sector TICC balear, un 65,9%, 6.658 individuos, están contratados en el sector TIC. Mientras que el 34,1%, 3.444 personas, lo está en el sector de los Contenidos.

En el caso de los asalariados, la distribución es similar. Un 61,9% de los asalariados (4.569 trabajadores) pertenece al sector TIC. Y el restante 38,1%, 2.813 asalariados, trabaja 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

La mayoría del personal ocupado (45,8%) trabaja en el subsector o categoría de actividades informáticas (sector TIC). El segundo subsector más destacado por volumen de afiliados es el de resto de contenidos (sector Contenidos) con un 30,7%.

En el caso de los asalariados del sector TICC balear, el grupo más amplio es, de nuevo, el de trabajadores del subsector de actividades informáticas, con un 38,2%. Relativamente cerca se encuentra la categoría de resto de contenidos con un 34% del total de asalariados.

4.4. INVERSIÓN

La inversión en el sector TICC de las Islas Baleares alcanza los 152 millones de euros en 2018. A nivel nacional, esta cifra coloca a la región en la novena posición con un 0,9% de la inversión total en el sector TICC de España. Aragón por arriba y Castilla y León por abajo flanquean a Baleares en el ranking de inversión compartiendo el mismo porcentaje.

Inversión en el sector TICC en 2018: 152 millones de euros

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

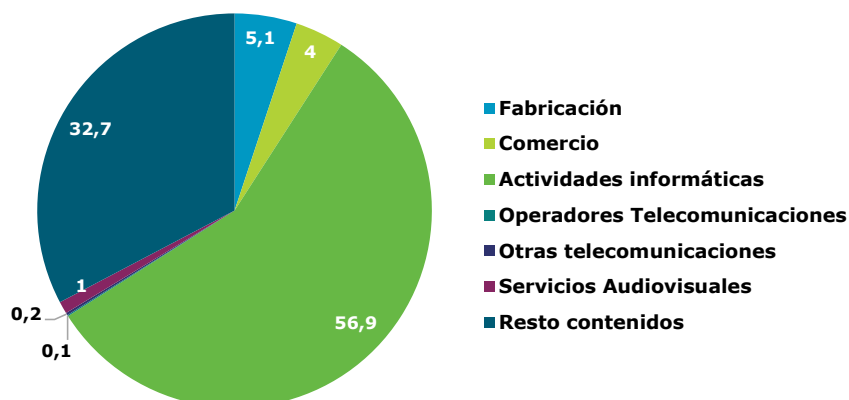
Sector / Subsector	Inversión (M€)	Inversión (%)
Sector TIC	101	66,3%
Fabricación	8	5,1%
Comercio	6	4,0%
Actividades informáticas	86	56,9%
Operadores Telecomunicaciones	0	0,1%
Otras telecomunicaciones	0	0,2%
Contenidos	51	33,7%
Servicios Audiovisuales	1	1,0%
Resto contenidos	50	32,7%
Total general	152	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

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

La mayoría de la inversión en el sector TICC de las Islas Baleares se destina al sector TIC. El 66,3% del total, 101 millones de euros, van a parar a este sector. Mientras que el 33,7%, 51 millones, es la inversión dirigida 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, destaca holgadamente la categoría de actividades informáticas. Un 56,9% de la inversión va destinada a este subsector del sector TIC. Por detrás, el subsector de resto de contenidos, que pertenece al sector Contenidos, recibe un 32,7% del total de la inversión en Baleares. En cifras absolutas, la inversión en ambos subsectores alcanza los 86 y 50 millones de euros, respectivamente.



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. PERSONAS QUE HAN COMPRADO POR INTERNET POR TIPO DE PRODUCTO ADQUIRIDO (EVOLUCIÓN 2016-2019) (%)	26
TABLA 2. Nº EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (Nº Y %)	31
TABLA 3. CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)	33
TABLA 4. EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (Nº Y %) .	34
TABLA 5. INVERSIÓN DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. EMPRESAS QUE TIENEN ACCESO A INTERNET Y ACCESO A INTERNET MEDIANTE XDSL Y REDES DE CABLE Y FIBRA ÓPTICA (%)	12
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) (%)	17
GRÁFICO 7. EMPRESAS QUE UTILIZAN MEDIOS SOCIALES POR TIPO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	18
GRÁFICO 8. TIPOS DE SISTEMAS INTERNOS DE SEGURIDAD QUE USAN LAS EMPRESAS (2019) (%)	19
GRÁFICO 9. EMPRESAS QUE EMPLEAN MUJERES ESPECIALISTAS TIC (%)	20
GRÁFICO 10. HOGARES POR TIPO DE EQUIPAMIENTO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	21
GRÁFICO 11. HOGARES CON ACCESO A INTERNET POR TECNOLOGÍA DE ACCESO/CONEXIÓN (EVOLUCIÓN 2015-2019) (%)	22
GRÁFICO 12. PARTICULARES QUE UTILIZAN INTERNET CON FINES ESPECÍFICOS (2019) (%)	23
GRÁFICO 13. INDIVIDUOS QUE USAN INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES Y DISPOSITIVOS MÓVILES UTILIZADOS (2019) (%)	23
GRÁFICO 14. PARTICULARES QUE HAN UTILIZADO INTERNET AL MENOS UNA VEZ EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES PARA TRATAR CON LOS PODERES PÚBLICOS, POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	24
GRÁFICO 15. PERSONAS QUE HAN COMPRADO ALGUNA VEZ POR INTERNET (2019) (%)	25
GRÁFICO 16. GASTO EN COMPRAS POR INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES (2019) (%)	26
GRÁFICO 17. CUOTA DE LÍNEAS DE BANDA ANCHA FIJA (2018) (%)	28
GRÁFICO 18. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA (2018) (%)	29
GRÁFICO 19. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL (2018) (%)	30
GRÁFICO 20. DISTRIBUCIÓN DEL Nº DE EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	32
GRÁFICO 21. DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	33

GRÁFICO 22. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	35
GRÁFICO 23. DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	36