



INFORME SOBRE LA MEDICIÓN DE INDICADORES DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA ISLA DE LA PALMA 2008

OBSERVATORIO CANARIO DE
LAS TELECOMUNICACIONES
Y DE LA SOCIEDAD DE LA
INFORMACIÓN



Agencia Canaria
de Investigación, Innovación
y Sociedad de la Información
Gobierno de Canarias

INFORME SOBRE LA MEDICIÓN DE INDICADORES DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA ISLA DE LA PALMA 2008



Edita:

OBSERVATORIO CANARIO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
AGENCIA CANARIA DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
Plaza de Sixto Machado, 3
38009 Santa Cruz de Tenerife
C/ Cebrián, nº 3
35003 Las Palmas de Gran Canaria
Febrero de 2009.

Esta obra está distribuida bajo una Licencia Reconocimiento - No comercial – Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons, disponible en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/> (resumen) y <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es> (texto completo).

Se permite la copia, distribución y comunicación pública de la obra siempre que se reconozca a sus autores, se realice sin fines comerciales o lucrativos, y no se altere, transforme o genere una obra derivada a partir de ella.

Depósito Legal:

G.C. 497-2009

Diseño y maquetación:

DAUTE DISEÑO, S.L.

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	8
II. RESUMEN EJECUTIVO	9
1. Empresas	9
2. Hogares	11
3. Administraciones Públicas	13
EMPRESAS	15
I. METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA MUESTRA	16
1. Ficha Técnica	16
2. Descripción de la muestra de empresas	17
2.1. Número de asalariados y facturación	17
2.2. Sector de actividad y cargo del entrevistado	19
2.3. Trabajadores en la empresa	21
2.4. Cifra de Negocios y Volumen de compras	22
II. INDICADORES DE EMPRESAS	23
1. Equipamiento informático	23
1.1. Uso de ordenadores, ordenadores conectados a internet y redes telemáticas	23
1.2. Motivos de no disponer de ordenador e intención de compra	24
2. Internet	25
2.1. Conexión a internet y tipo de acceso	25
2.2. Motivos de no conexión e intención de contratación	27
2.3. Usos de internet	29
2.4. Disponibilidad de página web y servicios disponibles	31
2.5. Disponibilidad de certificado digital	32
2.6. Conocimiento de programas para fomentar el uso de Internet	33
3. Comercio Electrónico	34
3.1. Compras por Internet	34
3.2. Ventas por Internet	35

III. INDICADORES DE EMPRESAS POR NÚMERO DE EMPLEADOS	37
1. Equipamiento informático	37
1.1. Uso de ordenadores, ordenadores conectados a internet y redes telemáticas	37
2. Internet	38
2.1. Conexión a internet y tipo de acceso	38
2.2. Beneficios de internet	40
2.3. Usos de internet	41
2.4. Disponibilidad de página web y servicios disponibles	43
2.5. Disponibilidad de certificado digital	45
2.6. Conocimiento de programas para fomentar el uso de Internet	45
3. Comercio Electrónico	46
3.1. Compras por Internet	46
3.2. Ventas por Internet	48
IV. COMPARATIVA DE LOS PRINCIPALES INDICADORES	50
1. Situación respecto a otros ámbitos geográficos	50
2. Evolución temporal	51
V. CONCLUSIONES	52
HOGARES	55
I. METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA MUESTRA	57
1. Ficha Técnica	57
2. Descripción del universo	59
3. Descripción de la muestra de hogares y ciudadanos	61
3.1. Edad y sexo	61
3.2. Número de miembros del hogar y Estado civil	62
3.3. Hábitat y Nacionalidad española	64
3.4. Clase social del hogar y Estudios del entrevistado	65

II. INDICADORES DE HOGARES	67
1. Equipamiento TIC	67
1.1. Disponibilidad de ordenador y tipo	67
2. Internet	68
2.1. Conexión a internet y tipo de acceso	68
2.2. Proveedor de internet en el hogar	72
2.3. Motivos de no disponer de internet en el hogar e intención de contratación	75
2.4. Uso de internet	77
2.5. Lugar y frecuencia de uso de internet	84
2.6. Acceso a contenidos y uso de servicios de internet	86
2.7. Beneficios del uso de internet	96
2.8. Miembros del hogar que trabajan desde casa	98
2.9. Conocimiento de programas para fomentar el uso de internet	99
III. COMPARATIVA DE LOS PRINCIPALES INDICADORES	100
1. Situación respecto a otros ámbitos geográficos	100
2. Evolución temporal	102
IV. CONCLUSIONES	104
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	107
I. METODOLOGÍA	108
II. INDICADORES DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	110
1. Equipamiento TIC	110
2. Uso y conocimiento del personal	112
3. eAdministración y eGobierno	113
4. Firma electrónica y conocimiento de programas de fomento de internet	115
5. Comparativa en eGobierno y eDemocracia	116
III. CONCLUSIONES	122

I. PRESENTACIÓN



El objetivo del presente estudio es realizar una evaluación del estado de implantación y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la isla de La Palma, con la intención de evaluar el impacto de las actuaciones llevadas a cabo dentro del **Proyecto La Palma Digital**.

Para ello se han llevado a cabo operaciones de recogida y procesamiento de información, y realización de análisis para el estudio de la situación de la Sociedad de la Información en los catorce municipios de la isla y en los ámbitos siguientes:

- Empresas
- Hogares y ciudadanos
- Administraciones Públicas locales (ayuntamientos y Cabildo Insular)

La medición de indicadores se ha realizado mediante investigación de mercado –fuentes primarias de información– llevada a cabo por GfK Emer entre noviembre y diciembre de 2008 bajo la supervisión del Observatorio Canario de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información para los dos primeros ámbitos, y por el propio Observatorio para el tercero, mediante una encuesta cumplimentada con la colaboración de las instituciones objeto del estudio.

Los datos obtenidos se comparan con los resultados del estudio realizado al inicio del proyecto, y con el fin de situar los indicadores en un contexto adecuado, se compara también con la evolución experimentada por el resto de islas del archipiélago en el mismo periodo de tiempo.



II. RESUMEN EJECUTIVO

1. EMPRESAS

Equipamiento

- El 91,1% de las empresas manifiesta que dispone de ordenadores en sus instalaciones, lo que supone un crecimiento de un 6,2% respecto a 2006.
- El uso de redes telemáticas ha aumentado en cuatro puntos porcentuales alcanzando el 10,7%.
- Entre los motivos que apuntan las empresas para no tener ordenador destacan: la falta de utilidad (62,5%) y el precio de adquisición elevado (25%).

Penetración de internet

- La penetración de internet en las empresas se sitúa en el 86% y pre-

senta un incremento significativo respecto al 75,3% de penetración de 2006.

- El tipo de conexión en las empresas es mayoritariamente Banda Ancha llegando al 82,4% de las empresas conectadas a internet. En este aspecto se ha registrado un retroceso respecto al año 2006, en el que usaban este tipo de conexión el 85,8% de las empresas con internet. La línea convencional y la conexión RDSI están presentes en el 17% de las empresas que tienen conexión.
- Los motivos argumentados de no conexión son: "No lo ve útil" (60,5%) y "Desconocimiento del servicio" (13,2%).
- El principal cambio que se tendrían que dar para adoptar las nuevas tecnologías de la información es que la empresa crezca (28,9%).

- El porcentaje de empresas que considera que no hay nada que pudiera hacer para que adopte nuevas tecnologías es del 7,9%.

Uso de internet

- El uso que se hace de internet en la empresa es mayoritariamente para obtener servicios bancarios y financieros (76,4%), para formación y aprendizaje (54,9%) y para observar el comportamiento del mercado (49,8%). Respecto a 2006 destaca la evolución experimentada por el uso de internet para formación y aprendizaje (del 36,4% al 54,9%).
- El 54,1% de las empresas interactúa con las Administraciones Públicas. Conseguir formularios oficiales y obtener información siguen siendo los servicios más utilizados con el 86,5% y el 75,4% respectivamente. Resulta cuanto menos curioso que son más las empresas que obtienen formularios oficiales que las que obtienen información, servicio que se considera de menor interactividad.

Página web y Certificado digital

- El 42,8% de las empresas dispone de página web frente al 39,2% que tenía en 2006.

- En cuanto a servicios disponibles en la web, los principales son catálogos de productos y listas de precios (69%) y personalización del sitio para clientes habituales (28,4%).
- El 26,9% de las empresas entrevistadas manifiesta disponer de certificado digital, lo que supone un crecimiento de 11,5 puntos porcentuales respecto a 2006.

Comercio electrónico

- Las compras por internet están presentes en el 26,2% de las empresas. De las empresas que realizaron compras por Internet, el 46,5% realizó pagos en línea.
- El 9,6% de las empresas se anima a realizar ventas por internet. De ellas, el 34,6% recibió pagos en línea.
- Comparando datos de comercio electrónico de 2007 con los obtenidos en 2005, se observa que el comercio por internet crece, aumentando más el número de empresas que compra que el número de empresas que vende por este medio.

Comparación con otros ámbitos geográficos

- Las empresas de 10 o más asalariados de La Palma se encuentran en

unos niveles de penetración de internet (98,8%) algo superiores al Total Nacional (97,8%) y a Canarias (96,8%).

- El porcentaje de empresas de 10 y más empleados con página web en La Palma (54,1%) es similar al del Total Nacional (57,5%) y algo superior que el porcentaje de empresas de las mismas características en Canarias (44,6%).

Evolución temporal

- Los indicadores para empresas de más de 10 empleados han experimentado una evolución muy positiva desde 2005 comparada con la media canaria, pasando en general de estar por debajo de ella a estar a la misma altura (conexión de banda ancha) y en algunos casos, por encima de ella (penetración de internet y disponibilidad de página web).

62,8% de los hogares con línea telefónica. Ponderando este resultado por el número de hogares con telefonía fija (Encuesta TIC Hogares INE 2008) se obtiene una penetración del 47,7%, 2,1 p.p. superior a la de 2007.

- En este aspecto destacan los municipios de Santa Cruz de la Palma y El Paso, que alcanzan niveles superiores al 65%.
- En cuanto al tipo de conexión, el ADSL continúa siendo el más presente en los hogares con acceso, aunque se observa una desaceleración en el paso de la línea convencional al ADSL respecto al año 2007.
- La falta de utilidad de internet se consolida como barrera principal para no contratarlo, esta situación se refuerza en 2008: el 43,4% de los ciudadanos que no tienen internet menciona este motivo. El siguiente motivo es el precio; un 18,7% de los encuestados lo considera muy caro.
- La intención de contratar internet sigue una tendencia descendente, sólo un 14,6% de los ciudadanos sin internet consideran que contratarán una conexión en los próximos 12 meses frente al 17,9% de hace un año.

2. HOGARES

Penetración de internet

- La penetración de internet en la vivienda, en lo que respecta a los hogares que tienen teléfono fijo, se ha incrementado 2,4 p.p. respecto a 2007 alcanzando el

Usuarios de internet

- Se continúa produciendo un aumento de la frecuencia con la que los

internautas se conectan a Internet. El 61,0% ha accedido a la red en los últimos 3 meses, por encima de las medias canaria y nacional.

- El motivo principal por el que no se ha usado internet en los últimos tres meses es desconocer su funcionamiento en un 44,1% de los casos, siendo el siguiente motivo más nombrado la falta de utilidad o necesidad (30,6% de los entrevistados que no habían usado internet en los últimos tres meses).
- Al igual que en el año 2007, la vivienda propia destaca como el lugar de mayor uso de Internet. Respecto al año anterior, se reduce el acceso a Internet desde lugares fuera de casa y del trabajo y aumenta el uso de Internet en el hogar.

Usos de internet

- El correo electrónico continúa siendo el servicio más utilizado por los ciudadanos mostrando un ligero ascenso respecto al año anterior. Esta tendencia al crecimiento también se observa en el uso de chats y videoconferencias IP. Por el contrario el envío de SMS ha sufrido un pequeño retroceso.
- En cuanto a los servicios de compra/venta, se ha producido un

estancamiento en todos los aspectos relativos al comercio electrónico, que en 2008 registran usos inferiores a 2007, aunque superiores a 2006.

- Respecto al resto de servicios accesibles a través de internet, se está produciendo un aumento continuo del uso de la mayoría de ellos. En especial, se ha producido un importante aumento en el uso de internet para realizar trámites o buscar información sobre problemas de salud. La interacción con la administración pública se incrementa ligeramente en la obtención de información, el envío de trámites cumplimentados, y la tramitación electrónica completa.

Certificado digital

- La posesión de certificado digital continúa su tendencia creciente aumentando 2,2 puntos porcentuales respecto al año anterior, y situándose en el 11,9%.

Comparación con otros ámbitos geográficos

- La Palma cuenta con un nivel de penetración de internet en la ciudadanía (47,7%) inferior al total nacional (52,5%) y a Canarias (51,0%).

- En cuanto a la frecuencia de uso de internet, los internautas de La Palma hacen un uso de la red más intenso que el resto, pues casi el 64% manifiesta conectarse a internet diariamente frente al 60,7% del total nacional y el 60,4% de Canarias.
- En general los usos de internet muestran niveles similares para La Palma, Canarias y España. La búsqueda de empleo, la realización de cursos de educación reglada en la red, y la compra de bienes y servicios son usos en los que los internautas de La Palma destacan frente a los de Canarias y España.
- Por último, en las comunicaciones con las Administraciones Públicas, La Palma presenta niveles similares al total nacional y superiores a Canarias en la descarga de formularios oficiales y el envío de dichos formularios cumplimentados.

Evolución temporal

- El porcentaje de hogares con acceso de banda ancha en La Palma se ha incrementado desde 2005 por encima del 100%, mientras que en el resto de las islas lo hacía en un 70%.
- Comparativamente es superior la evolución del uso habitual de internet por la población de La Palma,

que se ha incrementado más de un 60% frente al 33% de la media regional, pasando de 5 puntos porcentuales por debajo de dicha media a estar 3 p.p. por encima.

- El número de hogares con acceso a internet también se ha incrementado por encima de la media regional desde el año 2005 (71% frente a 50%).

3. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

eAdministración

- En lo que respecta a la disponibilidad de equipamiento y herramientas TIC, las AAPP de La Palma se encuentran en una buena situación; en promedio, un 81,6% de los centros dispone de ordenador, un 77,1% de conexión a internet, y un 66,9% de red de área local.
- En cuanto a la informatización de procesos, para el total de municipios de la isla el 37,6% de los trámites internos son gestionados informáticamente, mientras que en el Cabildo Insular se alcanza el 60%.
- Por otra parte, un 20% de las AAPP (ayuntamientos y Cabildo) de la isla afirma disponer de firma electrónica para la realización de trámites internos.

- En lo que respecta al uso y conocimientos de los empleados, la mitad usa el ordenador y se conecta a internet diariamente, y casi un 40% ha recibido formación en TIC.

eGobierno

- A principios de 2009, 13 de los 14 municipios de la isla disponen de sitio web (93%); a principios de 2008 eran 11, lo que suponía el 79% frente al 88% del total de Canarias.
- La disponibilidad media de servicios a ciudadanos y empresas a través de las páginas web de los municipios de La Palma es inferior a la media regional (8,1% frente a 14,8%).
- En cuanto a los contenidos de las páginas web, los municipios de La Palma destacan sobre la media regional en presencia de otros idiomas distintos del castellano, infor-

mación general, e información turística. Por el contrario, la oferta de información sanitaria, de empleo, y la obtención de certificados es inferior a la media regional.

- Por su parte, la interactividad media del sitio web del Cabildo de La Palma es superior a la media de todos los cabildos (25,0% frente a 24,0%).

eDemocracia

- Los ayuntamientos de la isla de La Palma tienen una disponibilidad superior a la media de los municipios canarios (41,0% por 31,5%) en los servicios de comunicación y participación ciudadana (eDemocracia).
- En cuanto al Cabildo Insular, la disponibilidad de servicios de participación ciudadana también es superior a la media del total de cabildos (66,7% frente a 52,4%).



EMPRESAS

El objetivo del estudio es la obtención y análisis de indicadores de acceso y uso de las TIC por parte de las empresas de la isla de La Palma.

Se ha desagregado la información para el total de empresas de La Palma atendiendo al número de empleados en:

- Empresas con al menos 1 y hasta 9 empleados.
- Empresas con 10 o más empleados.

Los indicadores de Sociedad de la Información estudiados para empresas son los siguientes:

- Uso de ordenadores.
- Porcentaje de empresas con acceso a internet.

- Barreras y frenos a la contratación de internet.
- Intención de contratación de internet en los próximos 12 meses.
- Tipo de acceso a internet.
- Porcentaje de empresas que tienen un sitio ó página web.
- Porcentaje de empresas con teletrabajadores (al menos parcialmente).
- Porcentaje del comercio electrónico en la facturación total de las empresas.
- Porcentaje de empresas que han realizado pedidos en línea.
- Porcentaje de empresas que han realizado compras en línea.
- Notoriedad de programas para fomentar el uso de internet o las Nuevas Tecnologías.



I. METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA MUESTRA

1. FICHA TÉCNICA

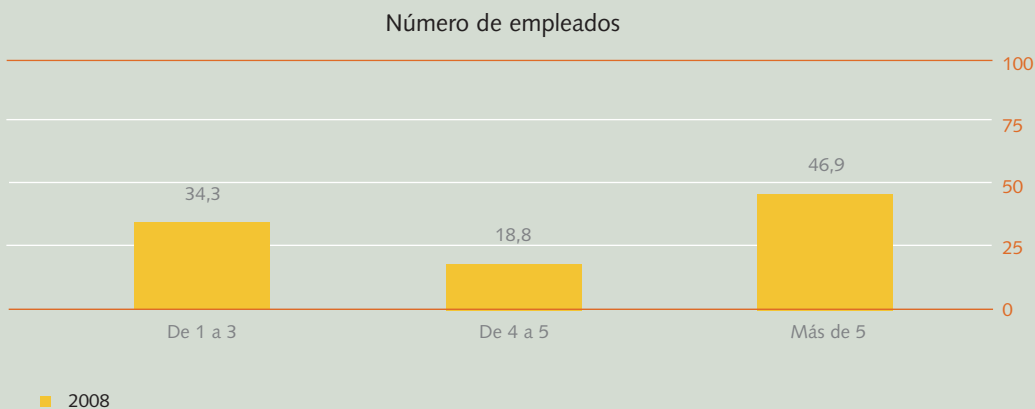
Técnica de investigación	Entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI) con cuestionario semiestructurado.
Universo	Empresas con 1 o más asalariados cuya actividad principal se describe en las secciones D, E, F, G, H, I, J y K y en los grupos 92.1 ó 92.2 de la Sección O, de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-93).
Ámbito	Provincia de Santa Cruz de Tenerife, Isla de La Palma. Municipios de: Barlovento, Breña Alta, Breña Baja, Fuencaliente de la Palma, Garafía, Los Llanos de Aridane, El Paso, Puntagorda, Puntallana, San Andrés y Sauces, Santa Cruz de La Palma, Tazacorte, Tijarafe y Villa de Mazo.
Muestra teórica	271 entrevistas
Error muestral	+/-5,72% para un nivel de confianza del 95,5%, y siendo $p=q=0,50$.
Tipo de muestreo	Muestreo trietápico estratificado por conglomerados. <ul style="list-style-type: none">- A priori se ha realizado la selección de los conglomerados (municipios que participan en el Proyecto La Palma Digital).- En la primera etapa, se realiza una estratificación definida por el cruce de Actividad por número de asalariados.- En una segunda etapa se selecciona aleatoriamente cada empresa dentro de cada estrato de actividad y número de asalariados.- En una tercera etapa, se selecciona a la persona a entrevistar (gerentes de empresa, responsables de servicios de TI).

Afijación de la muestra	Afijación proporcional al número de empresas implantadas en el término municipal. Debido al número de empresas ubicadas en La Isla de La Palma, se facilitan datos para el total de los 14 municipios abordados en el estudio.
Equilibraje y ponderación	No se obtienen resultados independientes para cada municipio, se facilitan resultados de manera agrupada. Se considera adecuado realizar un equilibraje o ponderación posterior al trabajo de campo.
Duración de la entrevista	15 minutos.
Fechas de campo	Del 4 al 26 de noviembre de 2008.

En cada indicador se informa (mediante una nota al pie de la tabla o gráfico) si los datos no son representativos, tanto si sólo apuntan tendencias porque el número de casos es insuficiente, como si sólo se incluyen a título informativo debido a que el número de casos es muy pequeño.

2. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA DE EMPRESAS

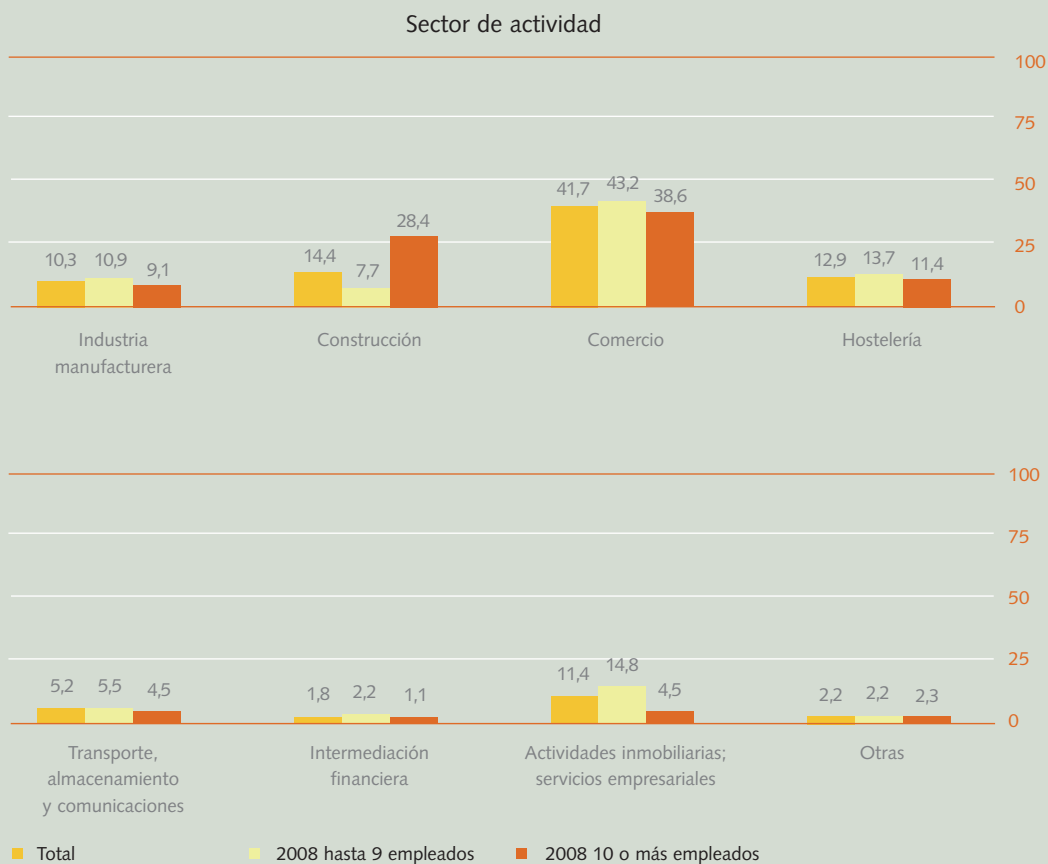
2.1. Número de asalariados y facturación



Facturación anual



2.2. Sector de actividad y cargo del entrevistado

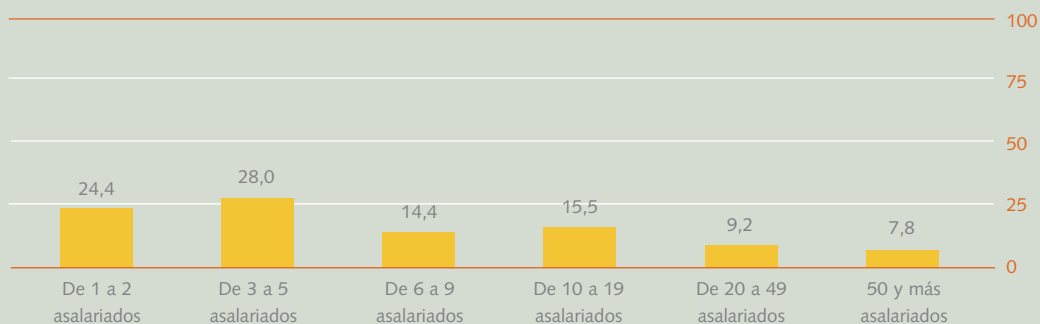


Cargo del entrevistado

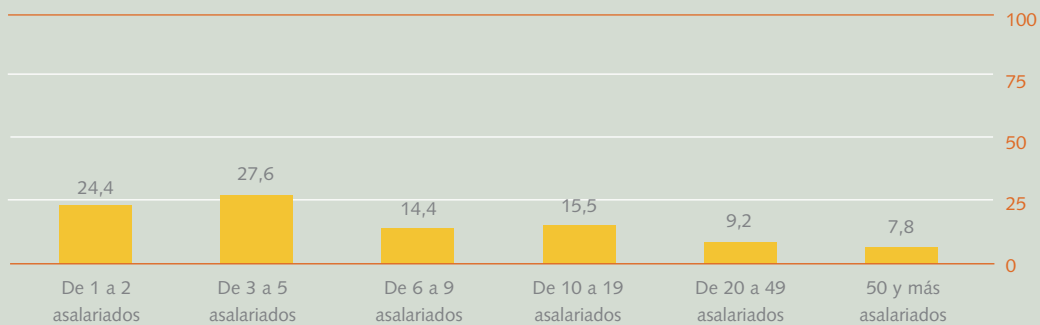


2.3. Trabajadores en la empresa

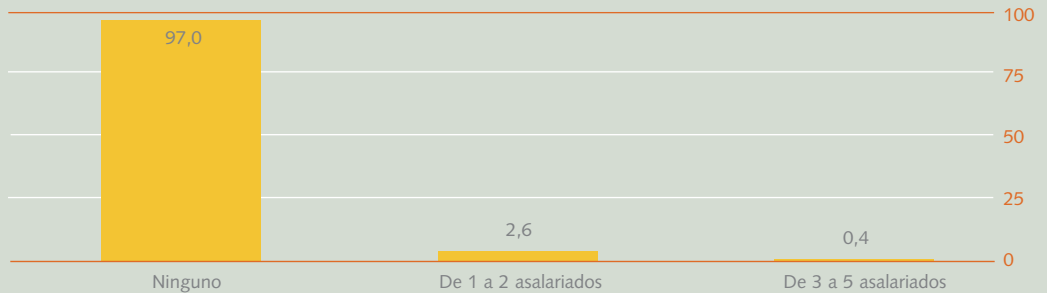
Número de trabajadores por empresa 2007



De forma remunerada 2007

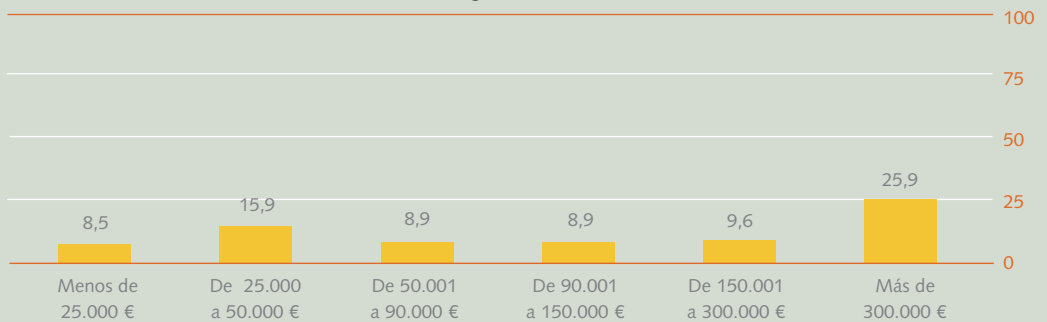


De forma no remunerada 2007

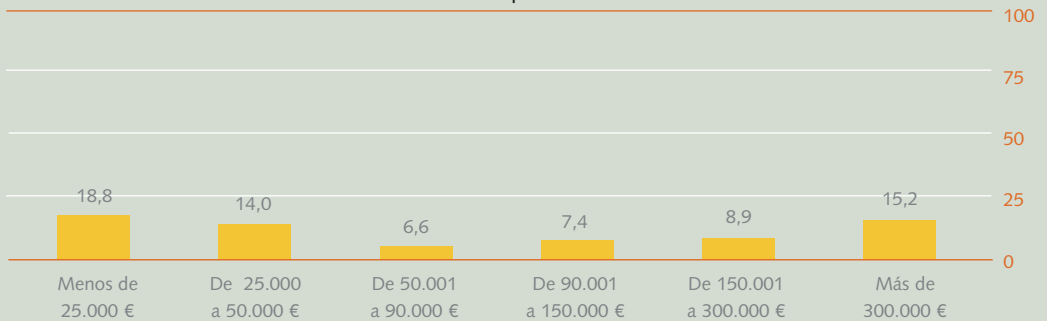


2.4. Cifra de Negocios y Volumen de compras

Cifra de negocios en el 2007



Volumen de compras en el 2007

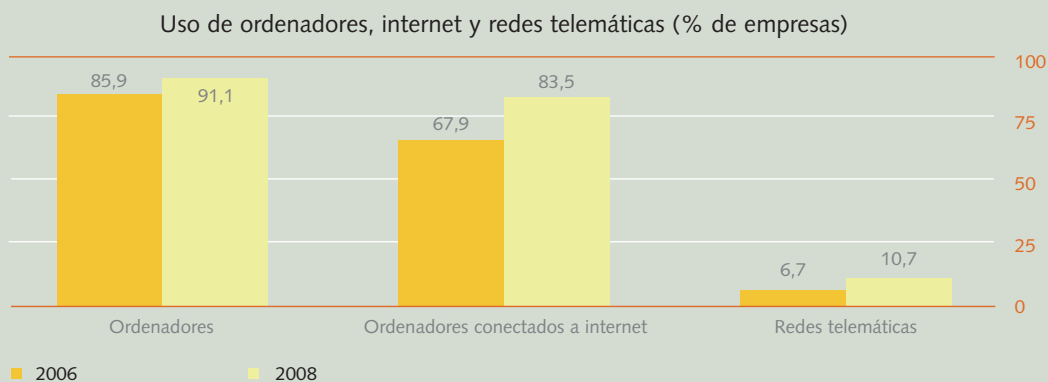


II. INDICADORES DE EMPRESAS



1. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

1.1. Uso de ordenadores, ordenadores conectados a internet y redes telemáticas



Un 91,1% de las empresas de La Palma utiliza el ordenador al menos una vez por semana, mientras que un 83,5% utiliza ordenadores conectados a internet al menos una vez por semana.

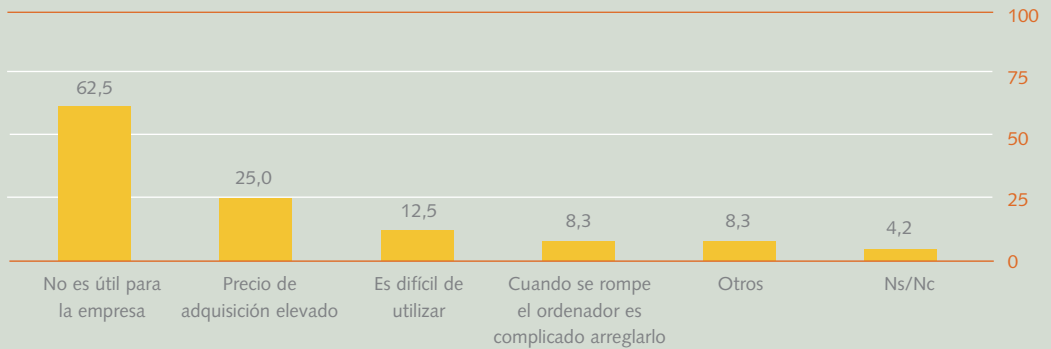
El uso de redes telemáticas por empleados que trabajan fuera de los locales de

las empresas para conectarse a sus sistemas alcanza el 10,7%.

Desde el año 2006 se registra un incremento en el uso de ordenadores, internet y redes telemáticas.

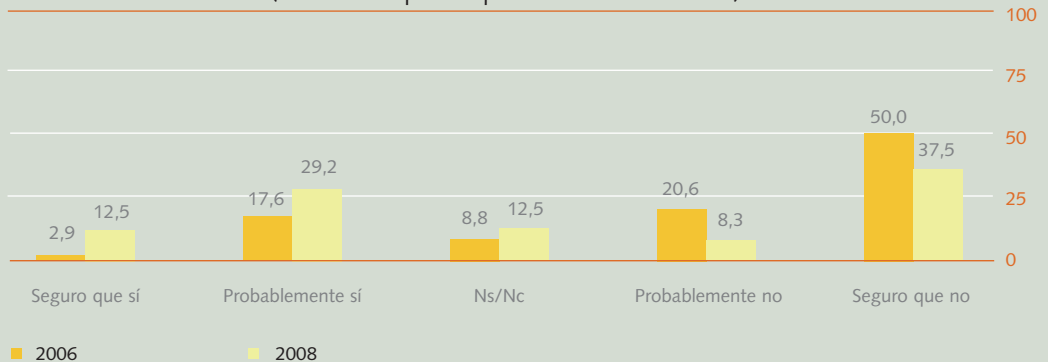
1.2. Motivos de no disponer de ordenador e intención de compra

Motivos no tiene ordenador (% sobre empresas que no tienen ordenador, respuesta múltiple)



Datos a título informativo

Intención de adquisición de ordenador en los próximos 12 meses (% sobre empresas que no tienen ordenador)

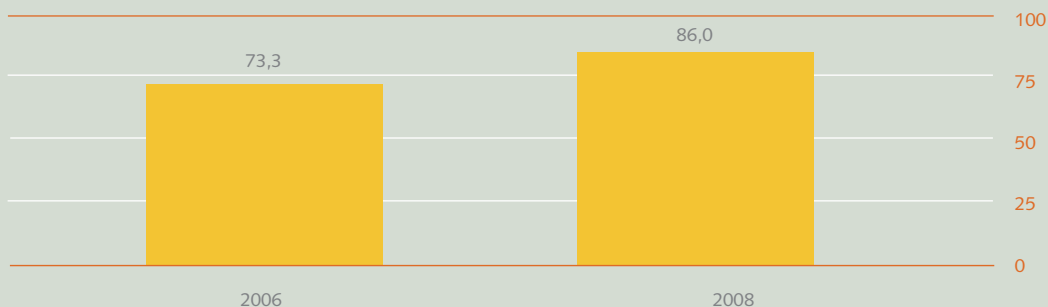


Datos a título informativo

2. INTERNET

2.1. Conexión a internet y tipo de acceso

Uso de ordenadores, internet y redes telemáticas (% de empresas)

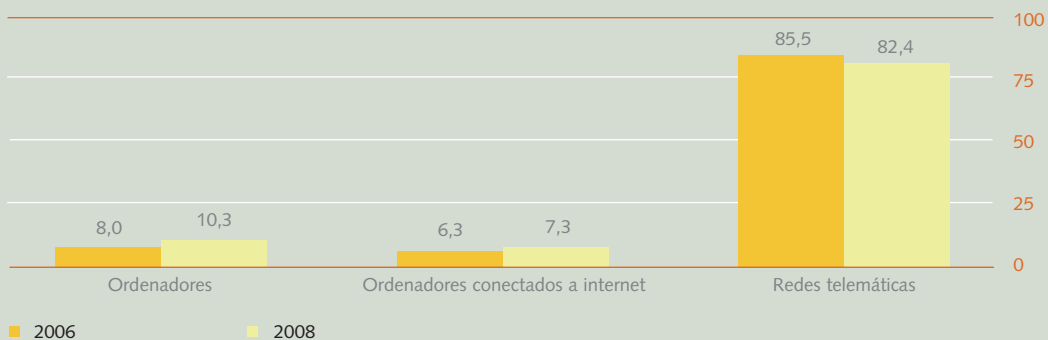


El 86% de las empresas de La Palma dispone de conexión a internet en 2008, frente al 73,3% del año 2006.

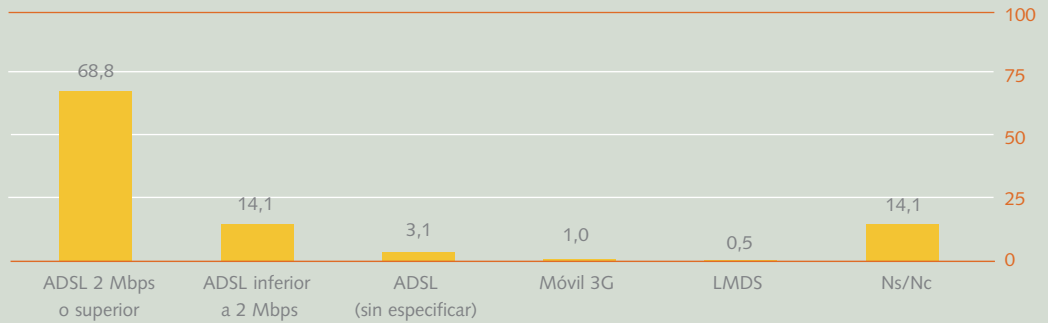
Se puede apreciar que desde 2006 se ha reducido el porcentaje de conexiones de

banda ancha, por lo que el incremento de accesos a internet se está produciendo en una parte importante mediante conexiones limitadas que no ofrecen prestaciones suficientes para la mayoría de servicios y contenidos de la SI.

Tipo de conexión (% sobre empresas con conexión a internet)

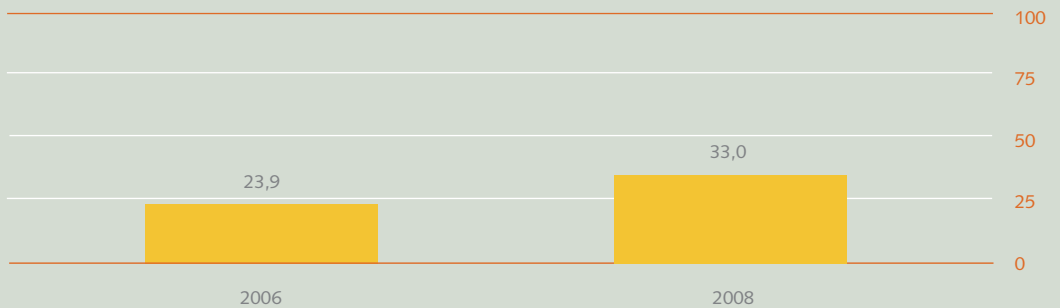


Tipo de banda ancha (% sobre empresas con conexión a internet de banda ancha)

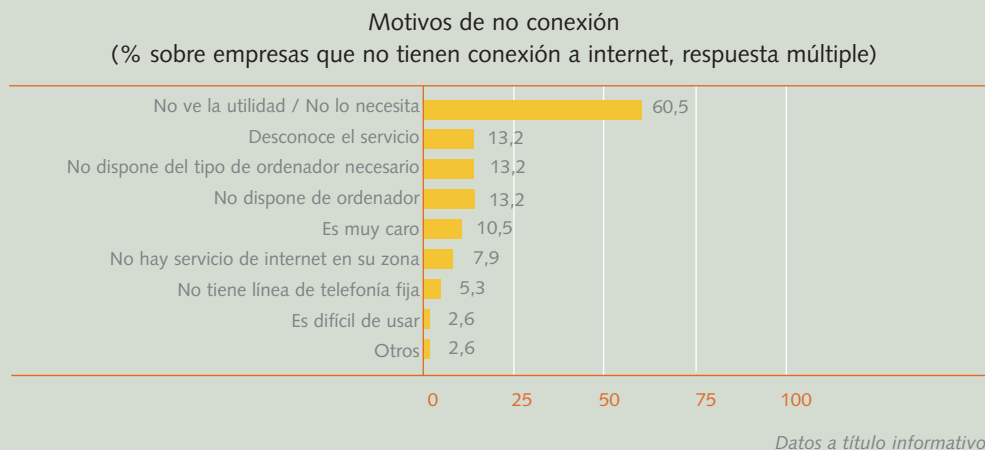


Por otra parte, el tipo de conexión más habitual de banda ancha es ADSL de 2 Mbps o superior.

Conexión de salida a internet "sin hilos" (% sobre empresas con conexión a internet)

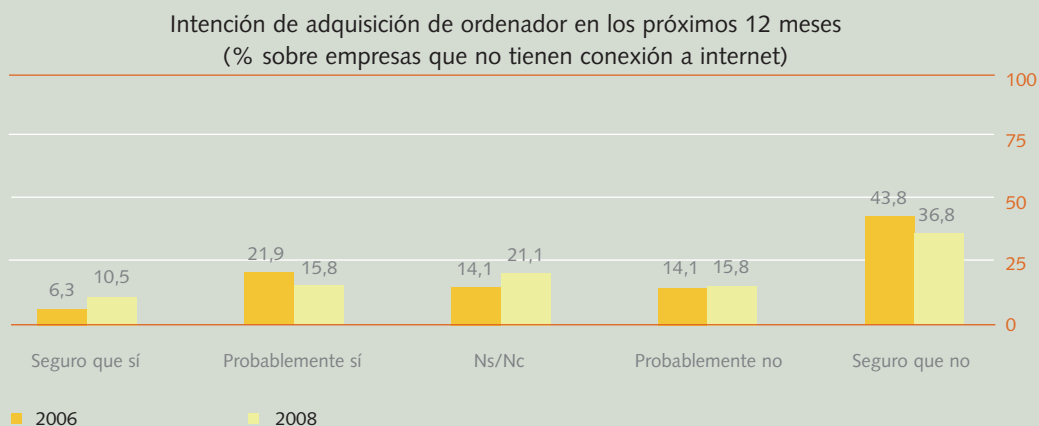


2.2. Motivos de no conexión e intención de contratación



El principal motivo mencionado para no disponer de conexión a internet es la falta de utilidad o necesidad, segui-

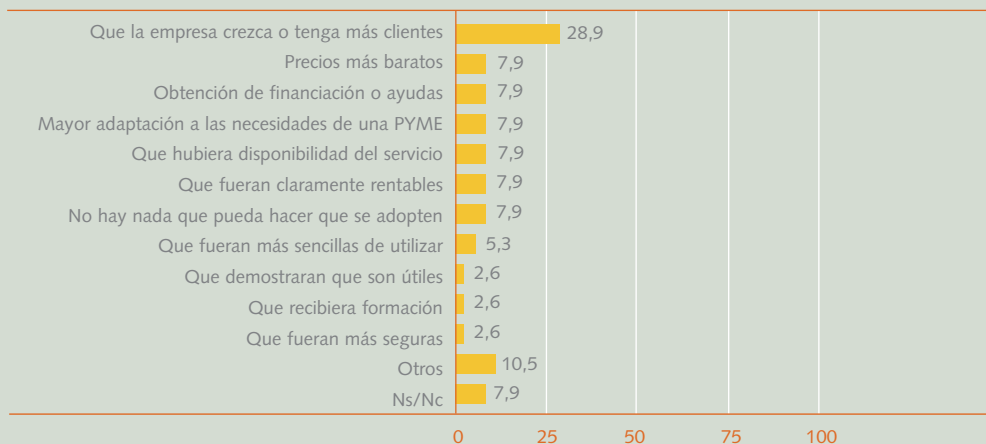
do por el desconocimiento del servicio y la falta de equipamiento TIC adecuado.



La intención de contratar una conexión a internet por parte de las empresas desconectadas se ha reducido desde

2006. También ha disminuido el porcentaje de empresas que afirman que no lo van a contratar.

Cambios para adoptar nuevas tecnologías
(% sobre empresas que no tienen conexión a internet, respuesta múltiple)

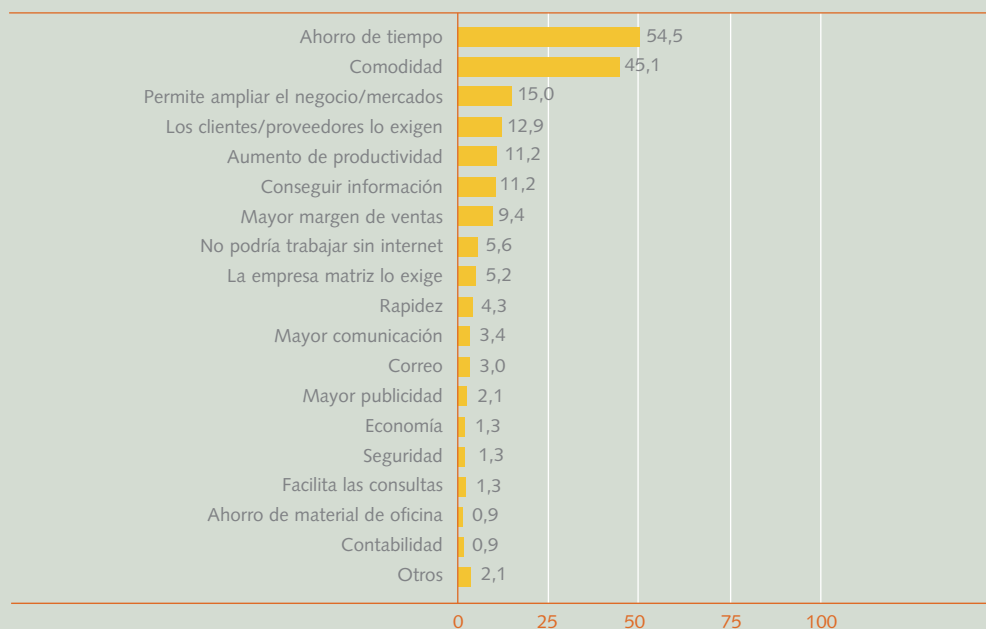


Datos a título informativo

El crecimiento del negocio parece ser el principal motivo que provocaría una adopción de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

En cuanto a los beneficios de internet percibidos por las empresas conectadas, destacan las facilidades que proporciona en cuanto a ahorro de tiempo y comodidad, y la posibilidad de ampliar el negocio y abrir nuevos mercados.

Beneficios de internet
 (% sobre empresas con conexión a internet, respuesta múltiple)



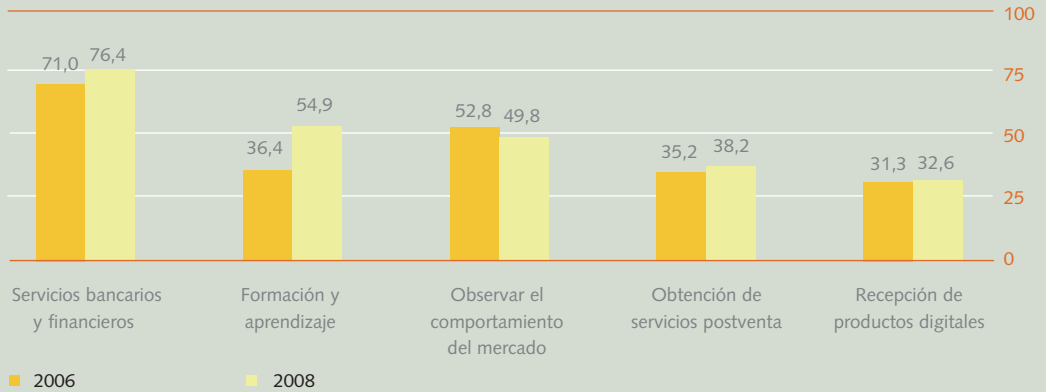
2.3. Usos de internet

Los principales servicios utilizados por las empresas a través de internet son bancarios y financieros (más de 3 de cada 4 con conexión), seguidos por la formación y aprendizaje, que ha tenido

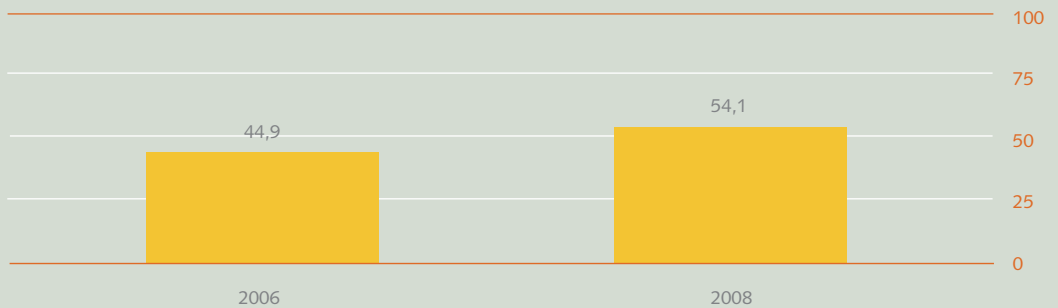
un incremento importante desde 2006, y la vigilancia del mercado.

También destaca el uso de internet en las comunicaciones con las diversas administraciones públicas, que alcanza ya a más de la mitad de las empresas conectadas.

Uso de internet (% sobre empresas con conexión a internet, respuesta múltiple)



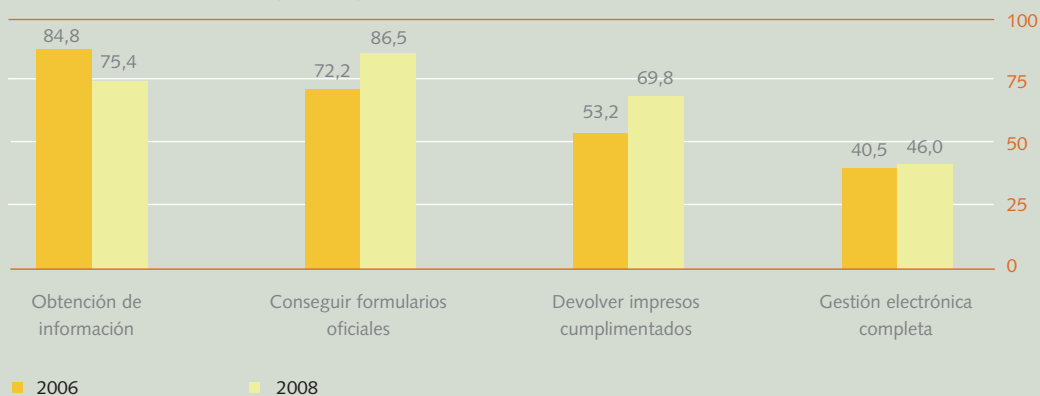
Interacción con las AAPP (% sobre empresas con conexión a internet)



En la interacción con las AAPP a través de internet destaca el hecho de que es mayor el porcentaje de empresas que obtiene formularios oficiales del que obtiene información, cuando el primer

uso está considerado de mayor complejidad e interactividad que el segundo. Exceptuando la obtención de información, el resto de usos ha experimentado un crecimiento desde 2006.

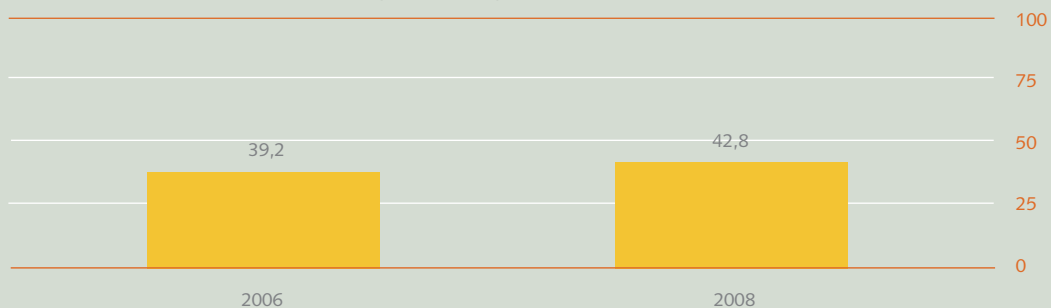
Tipo de interacción con las AAPP
(% sobre empresas que interactúan con las AAPP a través de internet)



Los datos de 2006 indican tendencia

2.4. Disponibilidad de página web y servicios disponibles

Empresas con página web (%)

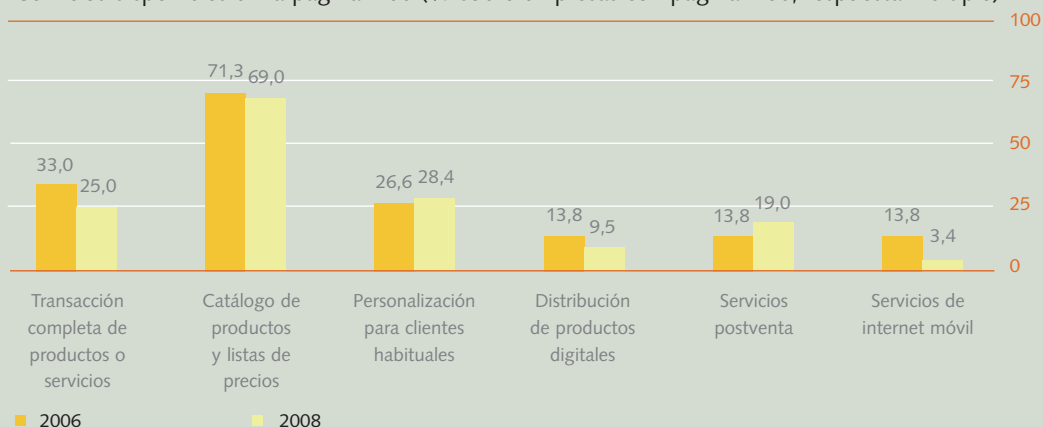


El porcentaje de empresas que disponen de página web alcanza el 42,8%.

El servicio más presente en los sitios web de las empresas de La Palma es el catálogo de productos y lista de precios

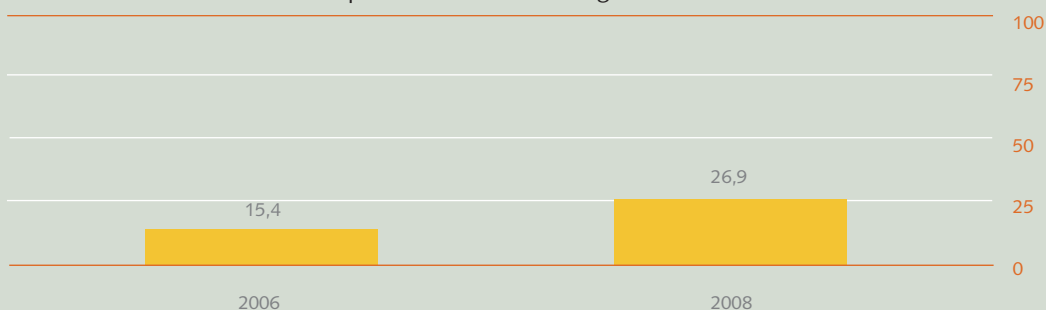
(69,0%). Aproximadamente una cuarta parte de las páginas web ofrecen personalización del sitio para los clientes habituales y la posibilidad de realizar transacciones completas (incluyendo el pago en línea) de productos o servicios.

Servicios disponibles en la página web (% sobre empresas con página web, respuesta múltiple)



2.5. Disponibilidad de certificado digital

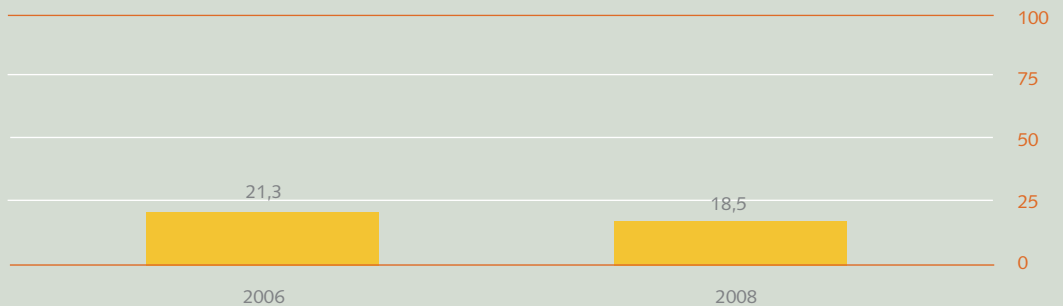
Empresas con certificado digital (%)



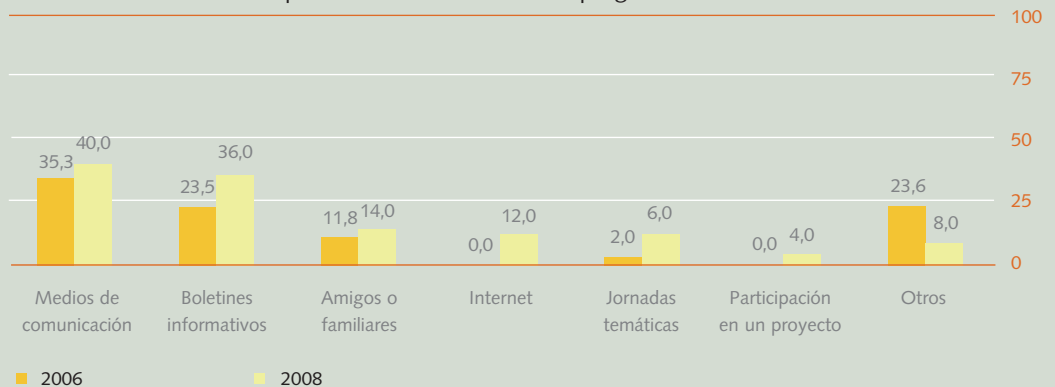
En el año 2008 más de una cuarta parte de las empresas de La Palma dispone de certificado digital.

2.6. Conocimiento de programas para fomentar el uso de internet

Empresas con conocimiento de programas de fomento de internet (%)



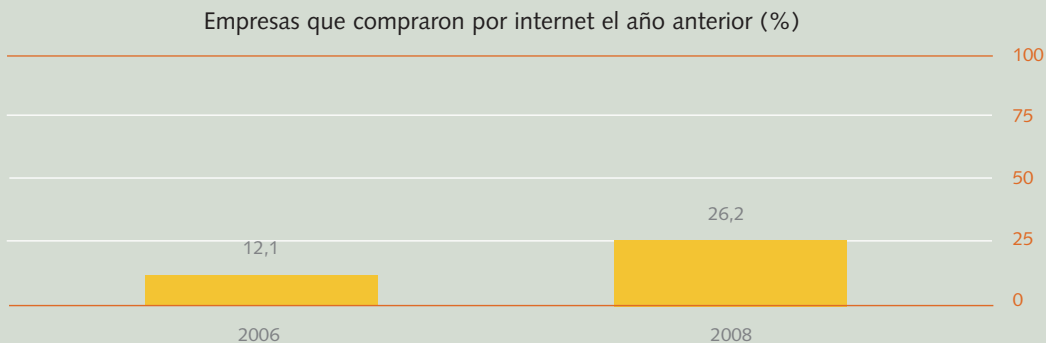
Medio (% sobre empresas con conocimiento de programas de fomento de internet)



Los datos indican tendencia

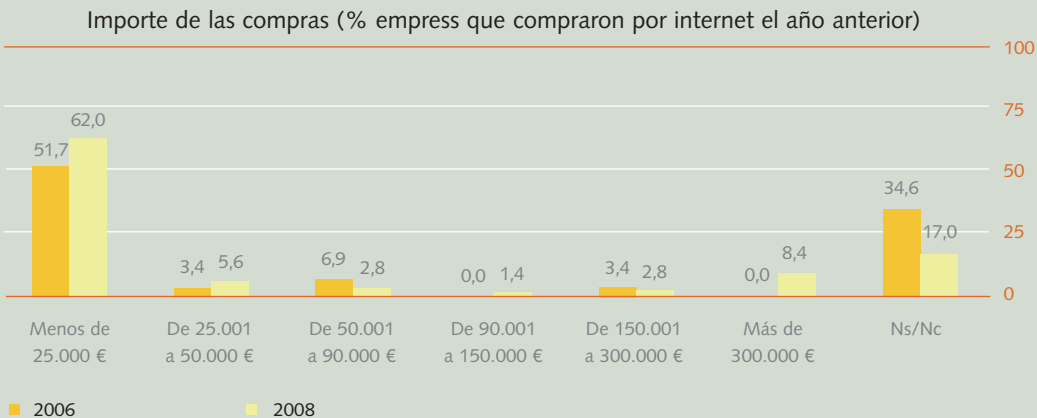
3. COMERCIO ELECTRÓNICO

3.1. Compras por Internet



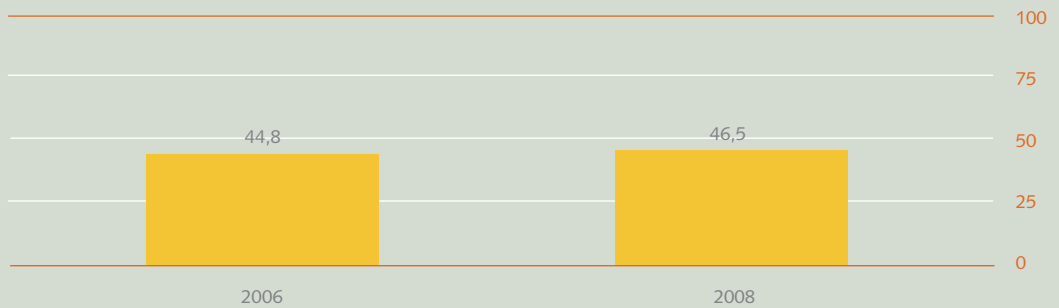
Más de una cuarta parte de las empresas de La Palma realizó compras por internet en 2007. Los datos indican que la tendencia es que la gran mayoría de

las transacciones son de importes bajos, y que poco a poco se va incrementando el porcentaje de empresas que realizan el pago a través de internet.



Datos de 2006 a título informativo, los datos de 2008 indican tendencia

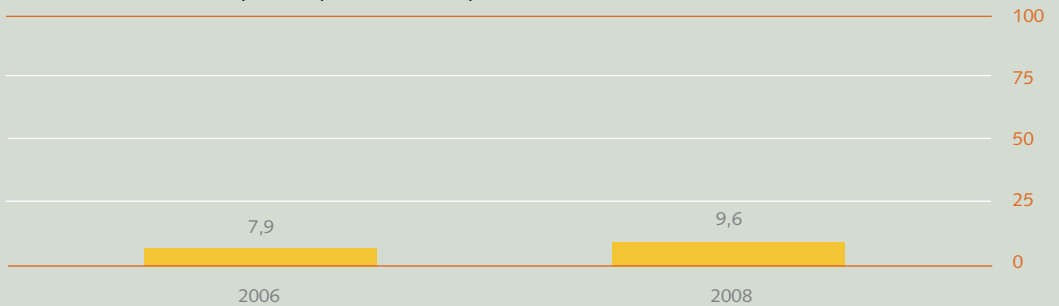
Empresas que realizaron pagos por internet (% sobre empresas que compraron por internet el año anterior)



Datos de 2006 a título informativo, los datos de 2008 indican tendencia

3.2. Ventas por internet

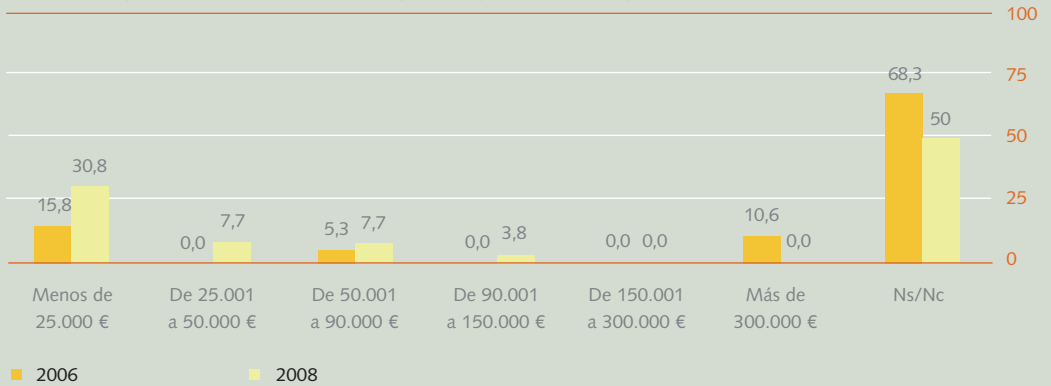
Empresas que vendieron por internet el año anterior (%)



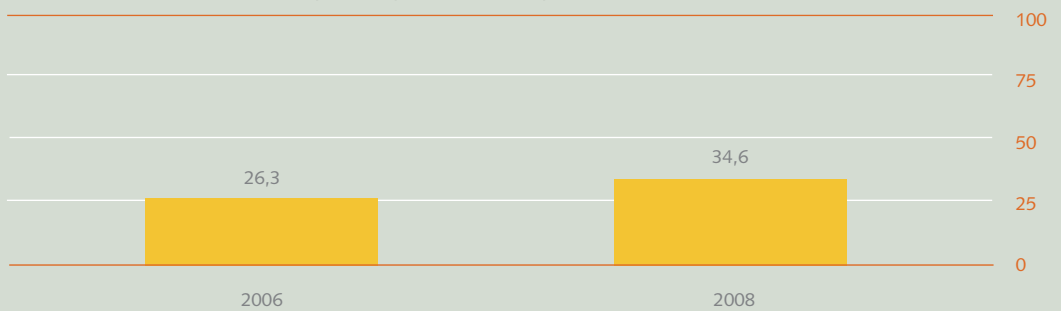
Las ventas por internet han crecido muy levemente desde 2006, incremen-

tándose la diferencia con las compras en línea.

Importe de las ventas (% empresas que vendieron por internet el año anterior)



Empresas que realizaron cobros por internet (% sobre empresas que vendieron por internet el año anterior)



Datos a título informativo

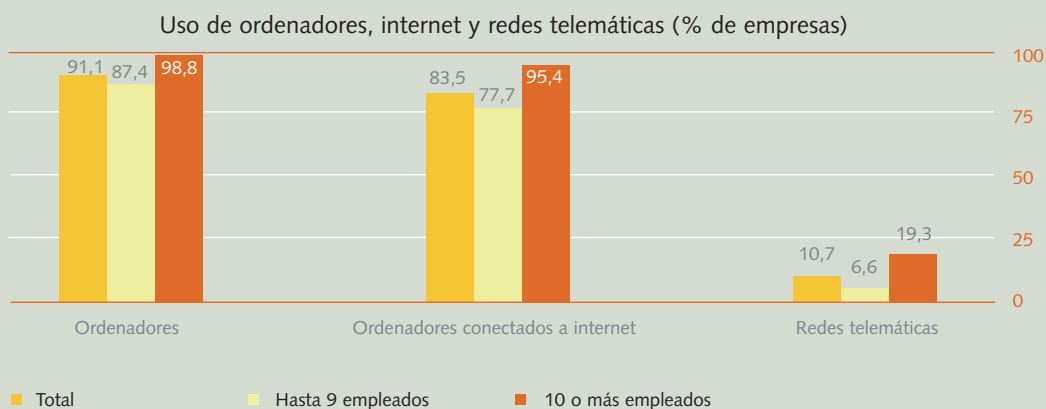


III. INDICADORES DE EMPRESAS POR NÚMERO DE EMPLEADOS

En este apartado se presentan los resultados de empresas desagregados atendiendo al número de empleados; por un lado se presentan los indicadores para las empresas que tienen entre uno y nueve asalariados y por otro los de las empresas con diez o más asalariados.

1. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

1.1. Uso de ordenadores, ordenadores conectados a internet y redes telemáticas



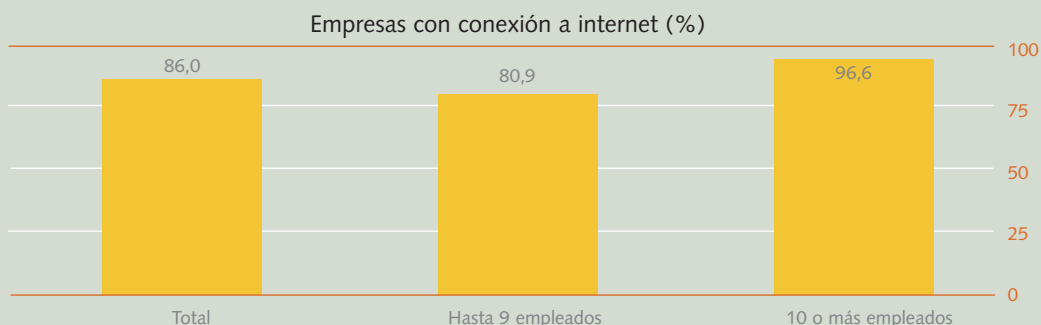
Se observa que prácticamente la totalidad (98,8%) de las empresas de más de 10 empleados utiliza ordenador, y un número muy importante (95,4%) ordenadores conectados a internet. El uso de redes telemáticas por empleados para conectarse a los sistemas TIC de la empresa alcanza el 19,3%.

Las empresas de menos de 10 empleados tienen un buen registro en uso de

ordenadores, aunque no tanto en internet y mucho menos en redes telemáticas.

2. INTERNET

2.1. Conexión a internet y tipo de acceso

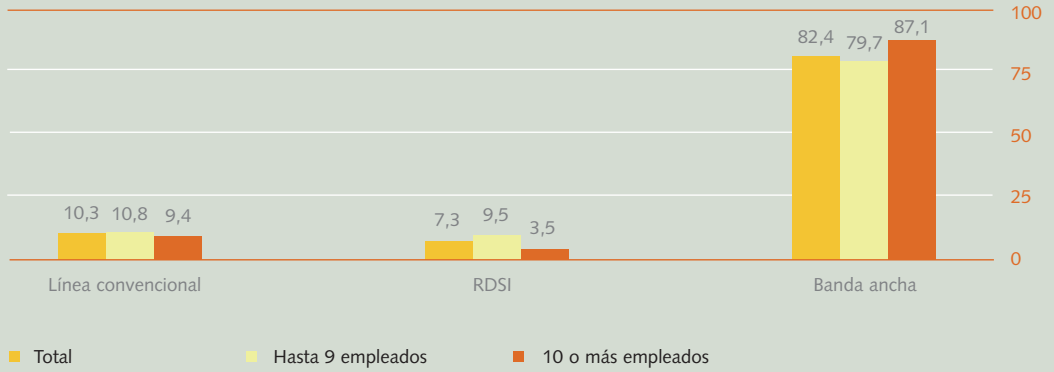


La penetración de internet alcanza al 96,6% de las empresas de 10 o más empleados, mientras que para las de menos de 10 se sitúa en un 80,9%.

Atendiendo al tipo de conexión, destaca la presencia todavía importante de

conexiones sobre líneas telefónicas básicas para los dos rangos de empresas contemplados. La presencia de conexiones RDSI se da fundamentalmente en las empresas de menos de 10 empleados.

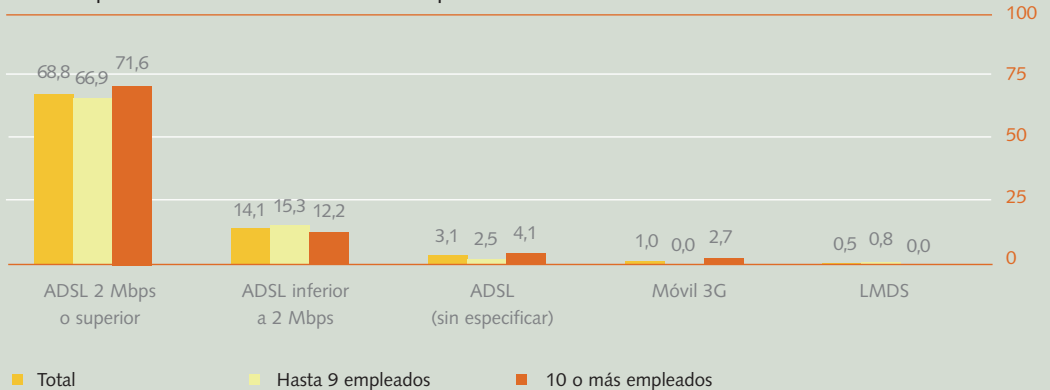
Tipo de conexión (% sobre empresas con conexión a internet)



En cuanto al tipo de banda ancha, las empresas más grandes en cuanto a número de empleados destacan en las conexiones de 2 Mbps y vía móvil,

mientras que las conexiones ADSL de inferior velocidad tienen más presencia en las empresas de menor número de empleados.

Tipo de banda ancha (% sobre empresas con conexión a internet de banda ancha)



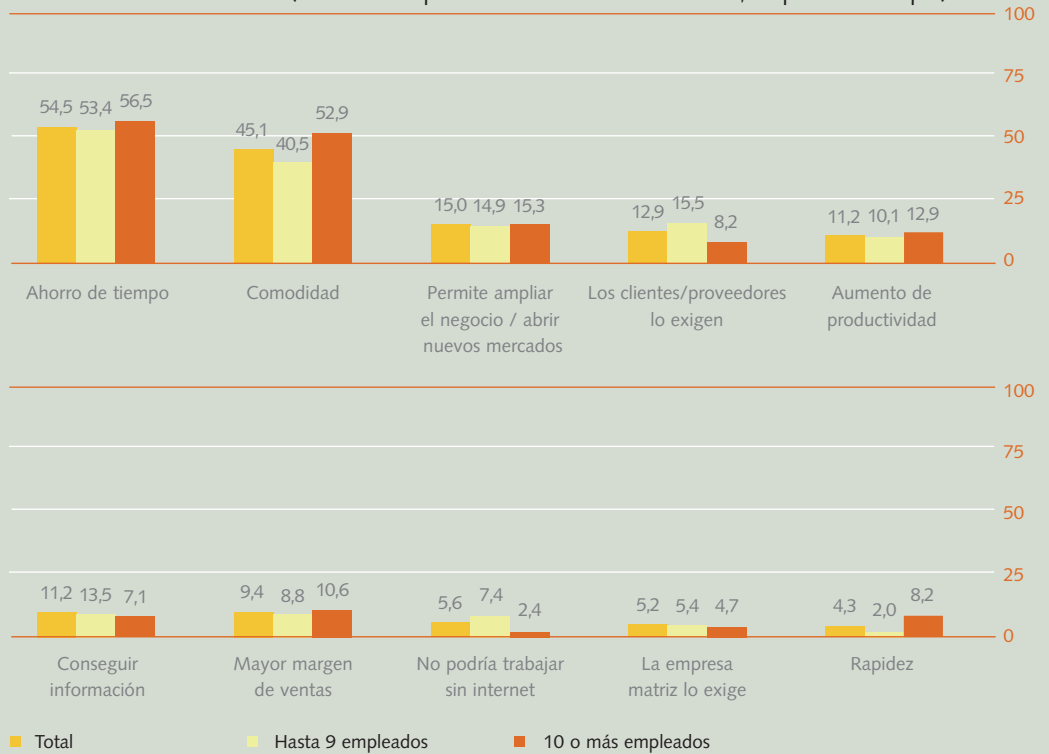
Los datos para empresas de 10 o más empleados indican tendencia

Conexión de salida a internet "sin hilos" (% sobre empresas con conexión a internet)



2.2. Beneficios de internet

Beneficios de internet (% sobre empresas con conexión a internet, respuesta múltiple)



Los datos para empresas de 10 o más empleados indican tendencia

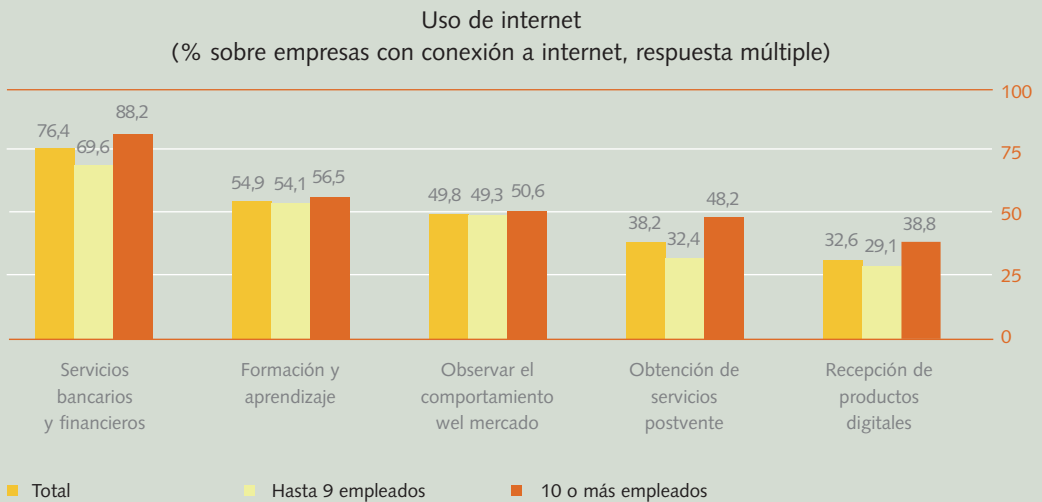
En cuanto a los beneficios de internet percibidos por las empresas con conexión, las mayores diferencias entre las categorías de empresas consideradas se encuentran en la comodidad (mayor para las empresas grandes), en la satisfacción de necesidades de clientes o proveedores (mayor para las pequeñas), en la obtención de información (mayor para las pequeñas), y en la rapidez (mayor para las grandes).

2.3 Usos de internet

Las mayores diferencias entre las dos categorías de empresas establecidas se

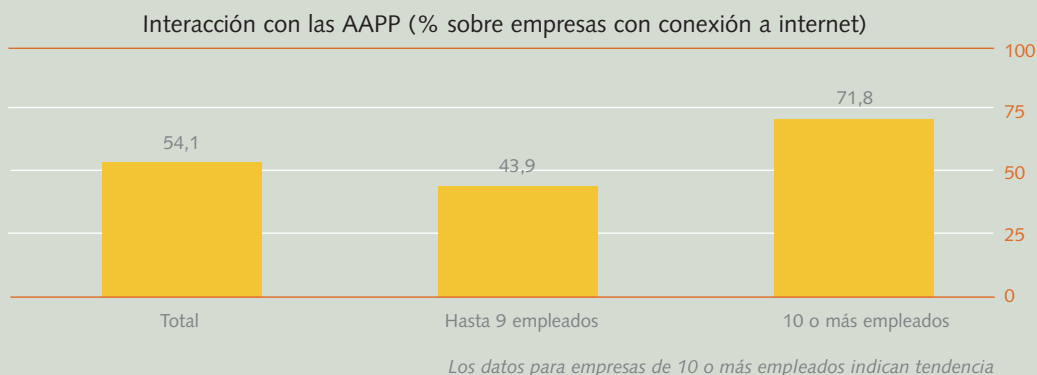
dan, en lo que a usos de internet se refiere, en los servicios bancarios y financieros, en servicios postventa y en la recepción de productos digitales, más ampliamente utilizados por las empresas de 10 o más empleados que por las de menos de 9 empleados.

Cerca de un 90% de las empresas de 10 o más empleados con conexión a internet hace uso de servicios bancarios y financieros a través de internet, y más de la mitad lo emplea para formación y aprendizaje y para observar el comportamiento del mercado.



La diferencia es mucho más importante en cuanto a la interacción con las Administraciones Públicas, donde el uso de internet por las empresas de 10 o

más empleados supera el 70%, mientras que para las de menos de 10 empleados no alcanza el 45%.



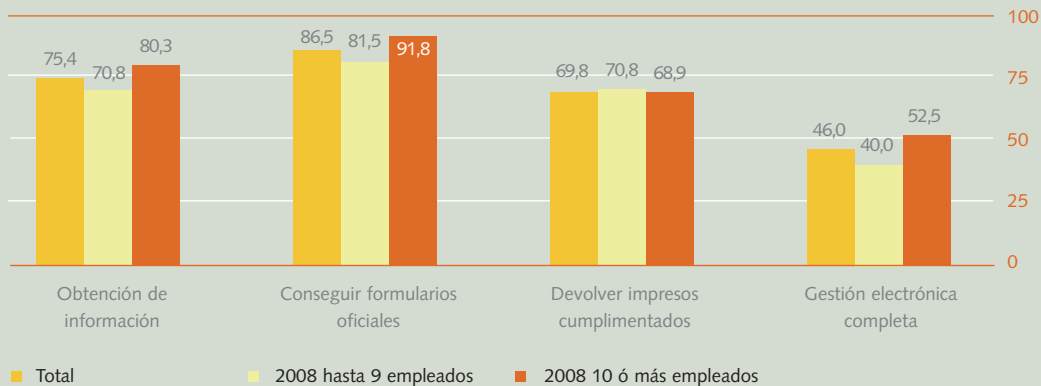
Observando el tipo de interacción se detecta una mayor tendencia en las empresas de menos de 10 empleados en la devolución de impresos cumplimentados, que además ofrece un porcentaje de uso similar al de obtención de información.

También se aprecia, en las dos categorías de empresas, una tendencia mayor en

la obtención de formularios oficiales que de información, cuando este último es un servicio más básico.

Por último, se destaca que más de un 90% de las empresas de 10 o más empleados que interactúan a través de internet con las AAPP obtiene documentos y formularios en línea.

Tipo de interacción con las AAPP
(% sobre empresas que interactúan con las AAPP a través de internet)



Los datos desagregados por número de empleados indican tendencia

2.4. Disponibilidad de página web y servicios disponibles

Empresas con página web (%)



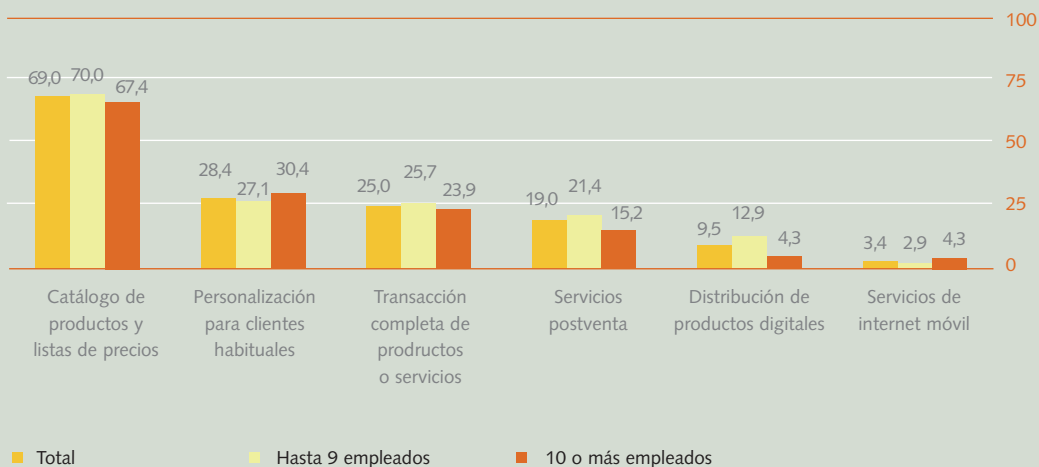
El 38,3% de las empresas con menos de 10 empleados dispone de página web, alcanzándose el 52,3% para las empresas con 10 o más empleados.

En cuanto a los servicios disponibles en la página web, no hay muchas diferencias entre las empresas de 10 o más empleados y las de menos de 10, aunque sí hay que indicar que éstas obtie-

nen mayores registros en la mayoría de servicios, destacando los servicios postventa y la distribución de productos digitales.

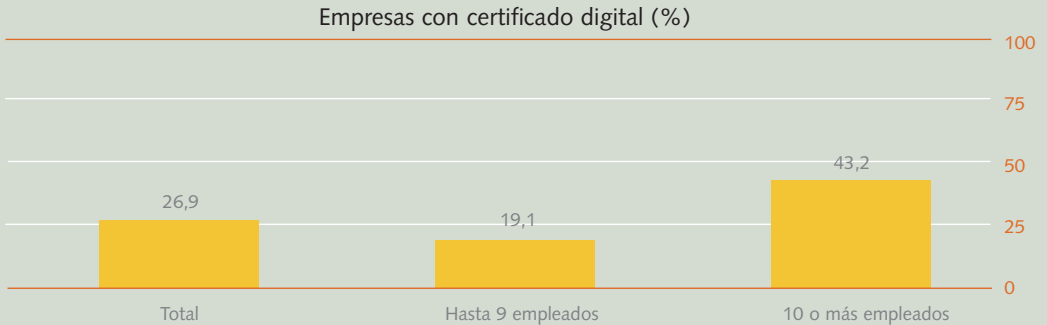
Los servicios con resultados mayores para las empresas con 10 o más empleados son los de personalización del sitio web para clientes habituales y los servicios de internet móvil.

Servicios disponibles en la página web (% sobre empresas con página web, respuesta múltiple)



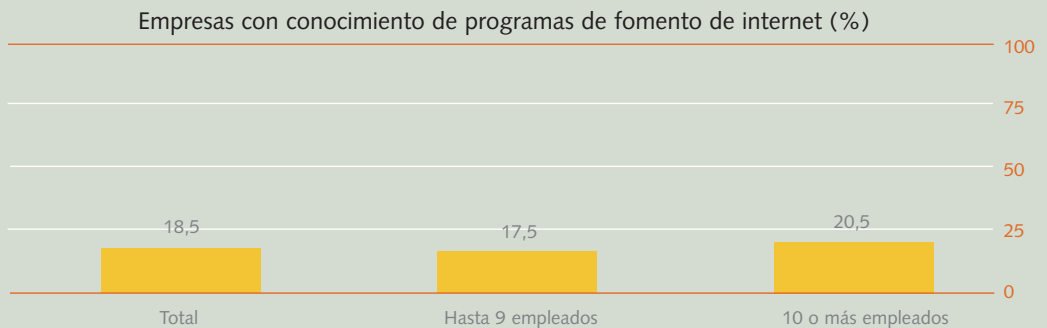
Los datos desagregados por número de empleados indican tendencia

2.5. Disponibilidad de certificado digital

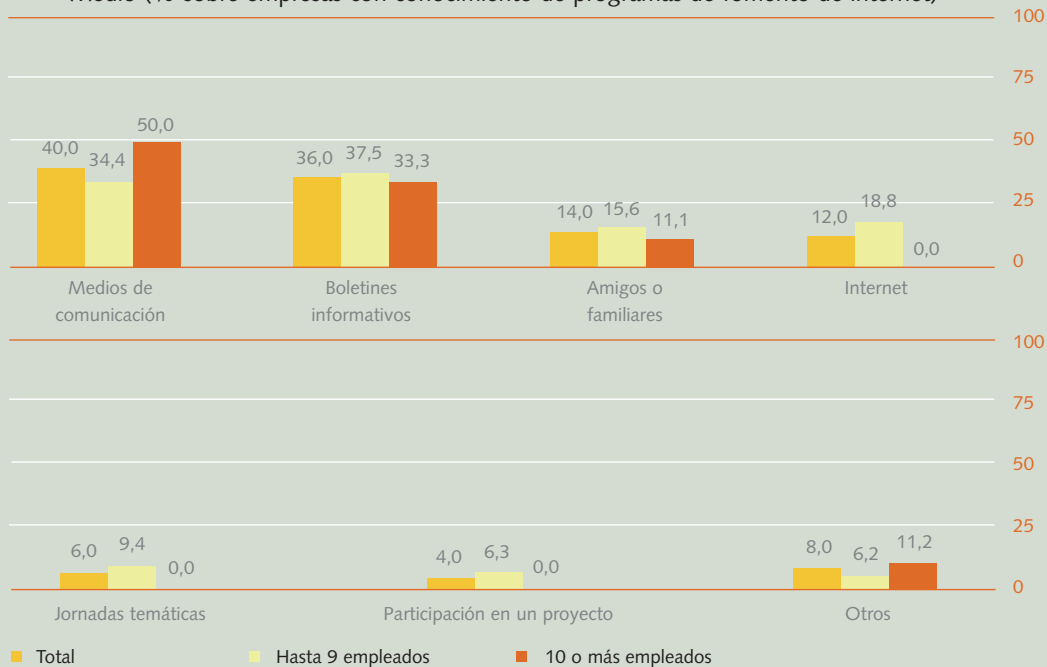


La disponibilidad de certificado digital alcanza al 43,2% de las empresas de 10 o más empleados, y al 19,1% de las empresas de menos de 10 empleados.

2.6. Conocimiento de programas para fomentar el uso de Internet



Medio (% sobre empresas con conocimiento de programas de fomento de internet)



Datos a título informativo

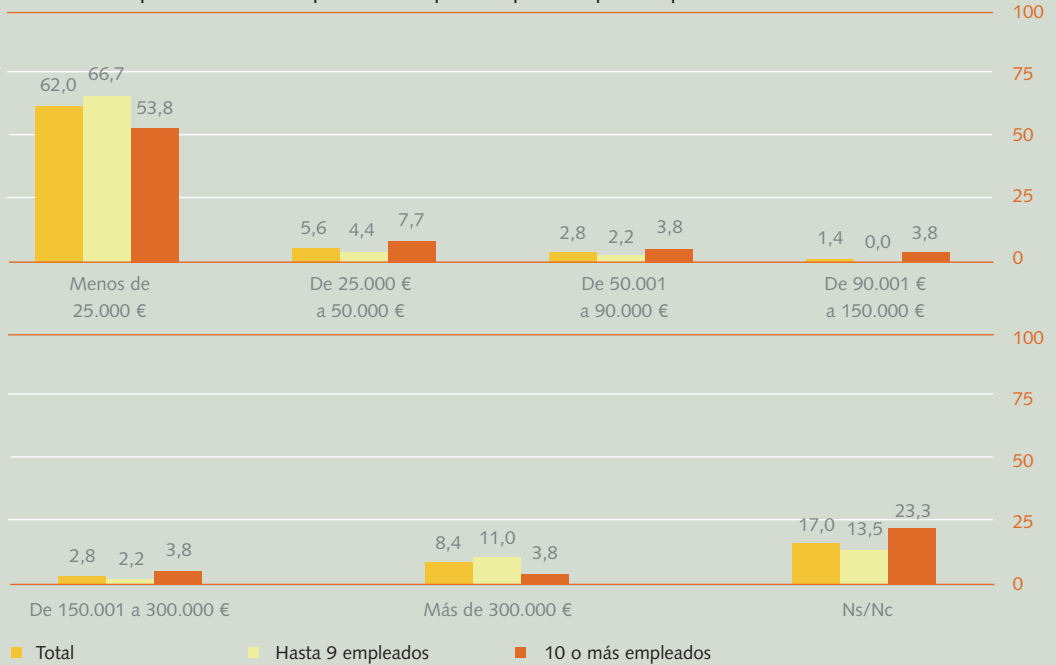
3. COMERCIO ELECTRÓNICO

3.1. Compras por Internet

Empresas que compraron por internet en 2007 (%)



Importe de las compras (% empresas que compraron por internet en 2007)



Los datos del total indican tendencia, los datos desagregados son a título informativo

El 29,5% de las empresas de 10 o más empleados realizó compras por internet

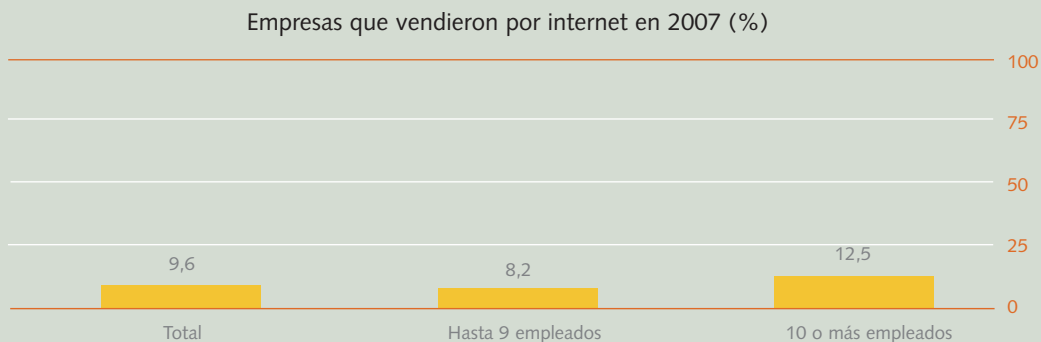
en 2007, mientras que para empresas de hasta 9 empleados se alcanzó el 24,6%.

Empresas que realizaron pagos por internet (% sobre empresas que compraron por internet en 2007)



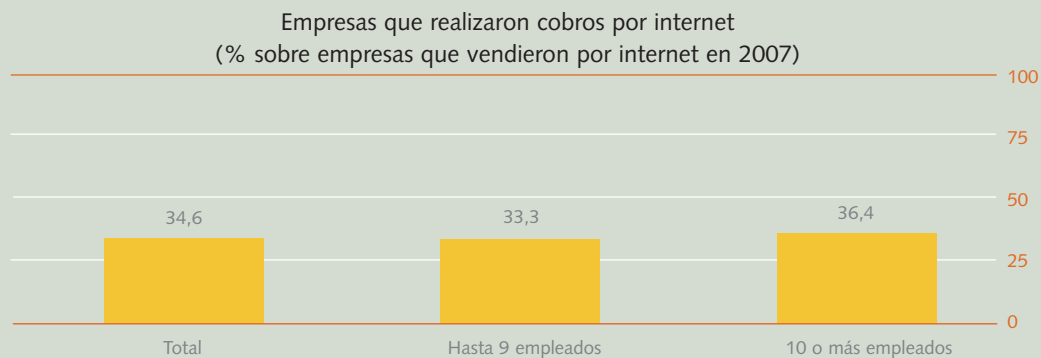
Los datos del total indican tendencia, los datos desagregados son a título informativo

3.2. Ventas por Internet



El 12,5% de las empresas de 10 o más empleados realizó ventas por internet en 2007; mientras que las empresas de

10 o menos empleados que lo hicieron fueron un 8,2%.



Datos a título informativo

IV. COMPARATIVA DE LOS PRINCIPALES INDICADORES



1. INTERNET

1.1. Situación respecto a otros ámbitos geográficos

En este apartado se comparan los datos obtenidos del estudio para los indicadores más significativos con los datos de la Encuesta sobre el uso de TIC y comercio electrónico en las empresas 2008 publicados por el Instituto Nacional de Estadística el 15 de octubre de 2008.

La comparación entre los resultados de ambas encuestas debe hacerse teniendo

en cuenta las siguientes consideraciones:

- Tipo de entrevista: en el estudio de La Palma se utiliza una encuesta telefónica asistida por ordenador, mientras que en la encuesta del INE se utiliza una encuesta autocumplimentada enviada por correo.
- Tamaño de empresas: empresas de al menos un asalariado en el estudio de La Palma frente a empresas de cero empleados en adelante en la del INE.
- Cuestionario empleado: muchas preguntas se han formulado de forma diferente.

Año 2008	La Palma (1)			Canarias (2)		España (2)	
	Total	1-9	> 10	0-9	> 10	0-9	> 10
Empresas con ordenador (%)	91,1	87,4	98,8	55,5	96,8	64,7	97,8
Empresas con conexión a Internet (%)	86,0	80,9	96,6	46,9	94,1	53,0	94,9
Empresas con conexión distinta de la línea telefónica básica (%) (3)	89,7	89,2	90,6	—	97,8	87,8	94,4
Empresas con página web (%) (3)	49,8	47,3	54,1	15,1	44,6	21,4	57,5
Empresas con teletrabajadores (%)	10,7	6,6	19,3	—	12,0	2,3	14,7
Empresas que han comprado en línea (%) (3)	30,5	30,4	30,5	—	36,9	27,9	37,7

(1) Encuesta sobre Indicadores de la Sociedad de la Información en Empresas de la isla de La Palma. GfK Emer para la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información 2008.

(2) Encuesta sobre el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y Comercio Electrónico en Empresas. Instituto Nacional de Estadística 2008.

(3) Porcentaje sobre empresas con conexión a internet.

Salvando las diferencias metodológicas entre los estudios enfrentados, se puede afirmar que La Palma en empresas de 10 o más asalariados se encuentra en unos niveles de penetración de internet algo superiores al Total Nacional y a Canarias, llegando al 98,8% de empresas conectadas a internet, siendo la banda ancha la conexión utilizada por casi todas las empresas.

El porcentaje de empresas de 10 o más empleados con página web en La Palma es similar al del Total Nacional y algo superior que el porcentaje de empresas

de las mismas características en Canarias. Son más de 5 de cada 10 empresas de 10 o más empleados las que disponen de página web.

Respecto al número de empleados que son teletrabajadores al menos parcialmente, en empresas de 10 o más asalariados, La Palma presenta un mayor porcentaje que el Total Nacional y que Canarias, sin embargo el porcentaje de empresas de La Palma que se anima a comprar en línea es algo inferior que el porcentaje de empresas que lo hace desde Canarias y el Total Nacional.

2. EVOLUCIÓN TEMPORAL

En este apartado se comparan los resultados obtenidos para una serie de indicadores en distintas encuestas realizadas en el ámbito del Proyecto La Palma Digital con los del presente estudio, de forma que permita comprobar la evolu-

ción experimentada por las empresas de la isla.

Para poder comprobar la naturaleza de la evolución experimentada, se compara la evolución entre los años 2005 y 2008 experimentada por las empresas de La Palma con la de las empresas de todas las Islas Canarias.

Indicadores	La Palma 2005 (1)	Canarias 2005 (2)	La Palma 2008 (1)	Canarias 2008 (2)	Evolución 2005-08 La Palma	Evolución 2005-08 Canarias
Empresas >10 empleados con conexión a Internet (%)	56,4	90,9	96,6	94,1	71,3	3,5
Empresas >10 empleados con conexión de banda ancha (%) (3)	75,1	83,7	87,1	98,6	16,0	17,8
Empresas >10 empleados con página web (%)	24,7	33,4	52,3	42,0	111,7	25,7

(1) Encuesta sobre Indicadores de la Sociedad de la Información en Empresas de la isla de La Palma. GfK Emer para La Palma Digital (2005) y GfK Emer para la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (2008).

(2) Encuestas sobre el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y Comercio Electrónico en Empresas. Instituto Nacional de Estadística 2005 y 2008.

(3) Porcentaje sobre empresas con conexión a internet.

Destaca la evolución experimentada en el uso de páginas web corporativas por las empresas de más de 10 empleados de La Palma, que partiendo de una situación peor a las del resto del archipiélago en 2005 ha crecido por encima del 100%, alcanzando en el año 2008 un registro 10 puntos porcentuales superior a la media canaria.

También hay que destacar el porcentaje de empresas con conexión a internet, que en

2005 estaba 35 p.p. por debajo de la media de Canarias y en 2008 la supera en 2,5 p.p., habiendo crecido en ese periodo por encima del 70%.

En lo que a la penetración de la banda ancha se refiere, las empresas de más de 10 empleados de la isla de La Palma han tenido una evolución similar a las del resto del archipiélago (16% de crecimiento frente al 17,8% canario).

V. CONCLUSIONES



Equipamiento

- El 91,1% de las empresas manifiesta que dispone de ordenadores en sus instalaciones, lo que supone un crecimiento de un 6,2% respecto a 2006.
- El uso de redes telemáticas ha aumentado en cuatro puntos porcentuales alcanzando el 10,7%.
- Entre los motivos que apuntan las empresas para no tener ordenador destacan: la falta de utilidad (62,5%) y el precio de adquisición elevado (25%).

Penetración de internet

- La penetración de internet en las empresas se sitúa en el 86% y presenta un incremento significativo respecto al 75,3% de penetración que presentaban en 2006.

- El tipo de conexión en las empresas es mayoritariamente Banda Ancha llegando al 82,4% de las empresas conectadas a internet. En este aspecto se ha registrado un retroceso respecto al año 2006, en el que usaban este tipo de conexión el 85,8% de las empresas con internet. La línea convencional y la conexión RDSI están presentes en el 17% de las empresas que tienen conexión.
- Los motivos argumentados de no conexión son: "No lo ve útil" (60,5%) y "Desconocimiento del servicio" (13,2%).
- La intención de contratación en los próximos 12 meses para las empresas que no disponen de conexión a internet se sitúa en el 26,3% (seguro + probable contratará), presentando niveles muy similares a los obtenidos en 2006.

- El principal cambio que se tendría que dar para adoptar las nuevas tecnologías de la información es que la empresa crezca (28,9%).
- El porcentaje de empresas que considera que no hay nada que pudiera hacer para que adopte nuevas tecnologías es del 7,9%.

Uso de internet

- El uso que se hace de internet en la empresa es mayoritariamente para obtener servicios bancarios y financieros (76,4%), para formación y aprendizaje (54,9%) y para observar el comportamiento del mercado (49,8%). Respecto a 2006 destaca la evolución experimentada por el uso de internet para formación y aprendizaje (del 36,4% al 54,9%).
- El 54,1% de las empresas interactúa con las Administraciones Públicas. Conseguir formularios oficiales y obtener información siguen siendo los servicios más utilizados con el 86,5% y el 75,4% respectivamente. Resulta cuanto menos curioso que son más las empresas que obtienen formularios oficiales que las que obtienen información, servicio que se considera de menor interactividad.

- Las empresas con conexión destacan como principales ventajas de internet el ahorro de tiempo y la comodidad.

Página web y Certificado digital

- El 42,8% de las empresas dispone de página web frente a un 39,2% que tenía página web en 2006.
- En cuanto a servicios disponibles en la web, los principales son catálogos de productos y listas de precios (69%) y personalización del sitio para clientes habituales (28,4%).
- El 26,9% de las empresas entrevistadas manifiesta disponer de certificado digital, lo que supone un crecimiento de 11,5 puntos porcentuales respecto a 2006.

Comercio electrónico

- Las compras por internet están presentes en el 26,2% de las empresas. De las empresas que realizaron compras por internet, el 46,5% realizó pagos en línea.
- El 9,6% de las empresas se anima a realizar ventas por internet. De ellas, el 34,6% recibió pagos en línea.
- Comparando datos de comercio electrónico de 2007 con los obtenidos en 2005, se observa que el comercio por internet crece, aumentando más el

número de empresas que compra que el número de empresas que vende por este medio.

Comparación con otros ámbitos geográficos

- Las empresas de 10 o más asalariados de La Palma se encuentra en unos niveles de penetración de internet (98,8%) algo superiores al Total Nacional (97,8%) y a Canarias (96,8%).
- El porcentaje de empresas de 10 o más empleados con página web en La Palma (54,1%) es similar al del Total Nacional (57,5%) y algo supe-

rior que el porcentaje de empresas de las mismas características en Canarias (44,6%).

Evolución temporal

- Los indicadores para empresas de 10 o más empleados han experimentado una evolución muy positiva desde 2005, comparada con la media canaria, pasando en general de estar por debajo de la media a estar a la misma altura (conexión de banda ancha) y en algunos casos, por encima de ella (penetración de internet y disponibilidad de página web).



HOGARES

El objetivo del estudio es el cálculo y análisis de indicadores de acceso y uso de las TIC por los hogares y ciudadanos en los 14 municipios de la isla de La Palma.

Con ello se pretende realizar una evaluación del estado de implantación de la sociedad de la información en la ciudadanía de estos municipios y compararlos con los obtenidos en el inicio del proyecto La Palma Digital, y así evaluar

el impacto que han tenido las actuaciones llevadas a cabo.

El estudio presenta la información recabada agrupada en los siguientes ámbitos geográficos:

- Municipio de El Paso.
- Municipio de Los Llanos de Aridane.
- Municipio de Santa Cruz de La Palma.
- Resto de municipios.
- Isla de La Palma.

Los indicadores de Sociedad de la Información estudiados para hogares son los siguientes:

- Porcentaje de hogares con ordenador.
- Porcentaje de hogares con acceso a internet (penetración).
- Barreras y frenos a la contratación de internet.
- Intención de contratación de internet en los próximos 12 meses.
- Tipo de acceso a internet en la vivienda.
- Porcentaje de personas que ha utilizado internet en los últimos 3 meses (uso).
- Barreras al uso de internet.
- Intención de uso de internet en los próximos 12 meses para los no usuarios.
- Porcentaje de personas con acceso a internet desglosados por lugar de acceso.
- Frecuencia de uso de internet.
- Porcentaje de personas que utilizan internet con fines específicos en los tres meses anteriores.
- Beneficios de los usos de internet.
- Porcentaje de personas que disponen de certificado digital.
- Notoriedad de programas para fomentar el uso de internet o las Nuevas Tecnologías.

I. METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA MUESTRA



1. FICHA TÉCNICA

Técnica de investigación	Entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI) con cuestionario semiestructurado.
Universo	Personas de 15 y más años de edad residentes en viviendas familiares principales.
Ámbito	Provincia Santa Cruz de Tenerife, Isla de La Palma. Municipios de: Barlovento, Breña Alta, Breña Baja, Fuencaliente de la Palma, Garafía, Los llanos de Aridane, El Paso, Puntagorda, Puntallana, San Andrés y Sauces, Santa Cruz de La Palma, Tazacorte, Tijarafe y Villa de Mazo.
Muestra teórica	963 entrevistas
Error muestral	+/-3,16% para un nivel de confianza del 95,5%, y siendo $p=q=0,50$. En el desarrollo metodológico se pueden observar los errores muestrales para cada uno de los municipios.
Tipo de muestreo	Muestreo trietápico estratificado por conglomerados. <ul style="list-style-type: none">- A priori se ha realizado la selección de los conglomerados (municipios que participan en el estudio).- En la primera etapa, se realiza una selección aleatoria de secciones censales dentro de cada municipio (para aquellos municipios cuyo tamaño poblacional supera una sección censal).

Tipo de muestreo	<ul style="list-style-type: none">- En una segunda etapa se selecciona el hogar o vivienda principal dentro de la sección censal mediante un muestreo sistemático.- En una tercera etapa, se selecciona un individuo mayor de 15 años de manera aleatoria, asegurando el cumplimiento de cuotas de sexo y edad.
Afijación de la muestra	<p>Se ha realizado una afijación simple, con el establecimiento de un tamaño muestral superior a 200 entrevistas por segmento, con el objetivo de obtener siempre unos errores muestrales moderados. Los segmentos por los que se facilitan resultados son:</p> <ul style="list-style-type: none">A) El Paso,B) Santa Cruz de la Palma,C) Los llanos de Aridane yD) Resto de municipios de La Palma.
Equilibraje y ponderación	<p>Además de obtener resultados independientes para cada segmento (los tres municipios con más habitantes y un resto de municipios), se realiza un equilibraje o ponderación según la distribución del universo para obtener datos representativos para el total de municipios objeto de estudio en esta investigación.</p>
Duración de la entrevista	<p>7 minutos.</p>
Fechas de campo	<p>Desde el 4 al 26 de noviembre de 2008.</p>

2. DESCRIPCIÓN DEL UNIVERSO

Distribución del universo para individuos de 15 años en adelante

Edad Municipio de residencia	Total	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	más 65
38007 · Barlovento	2119	326	361	336	263	256	577
38008 · Breña Alta	4786	808	1044	919	610	555	850
38009 · Breña Baja	3054	518	593	671	426	341	505
38014 · Fuencaliente de La Palma	1603	231	303	231	220	197	421
38016 · Garafía	1585	201	236	209	228	216	495
38029 · Puntagorda	1429	213	284	251	206	175	300
38030 · Puntallana	2044	305	390	315	279	272	483
38033 · San Andrés y Sauces	4698	698	912	754	666	596	1072
38045 · Tazacorte	4314	641	860	764	554	541	954
38047 · Tijarafe	2311	331	428	384	307	320	541
38053 · Villa de Mazo	3803	542	708	680	454	512	907
Resto de municipios	31746	4814	6119	5514	4213	3981	7105
38024 · Llanos de Aridane (Los)	14773	2498	3219	2716	1927	1692	2721
38037 · Santa Cruz de La Palma	14648	2583	3080	2658	2017	1660	2650
38027 · Paso (El)	5732	966	1085	1015	782	699	1185
Total	66899	10861	13503	11903	8939	8032	13661

Distribución de la muestra y errores muestrales asociados (2008)

	UNIVERSOS		MUESTRA	ERRORES MUESTRALES	
	Individuos > 15 años	Hogares		Para indicadores de ciudadanos	Para indicadores de hogares
38024 · Llanos de Aridane (Los)	14773	5622	199	6,90	6,94
38037 · Paso (El)	5732	2104	200	6,81	6,71
38037 · Santa Cruz de La Palma	14648	5669	200	6,88	6,67
RESTO*	31746	11857	364	5,11	5,06
Total	66899	25252	963	3,14	3,10

* Barlovento, Breña Alta, Breña Baja, Fuencaliente de La Palma, Garafía, Puntagorda, Puntallana, San Andrés y Sauces, Tazacorte, Tijarafe, Villa de Mazo.

El error muestral calculado sobre la base de individuos de más de 15 años de edad en el supuesto más desfavorable o de máxima varianza $p=q=50\%$ para el total de la muestra es $\pm 3,14\%$.

Para limitar el error muestral al que está expuesto el estudio se ha realizado una agrupación "Resto de Municipios" en la que se engloba todos los municipios

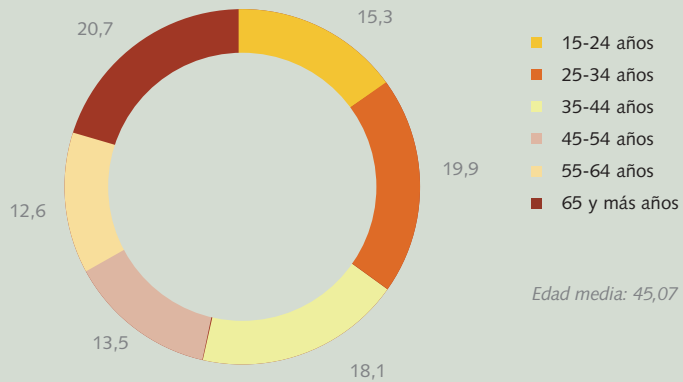
excepto aquellos con mayor volumen de población (Los Llanos de Aridane, Santa Cruz de la Palma y El Paso).

En cada indicador se informa si los datos no son representativos, tanto si sólo apuntan tendencias porque el número de casos es insuficiente, como si sólo se incluyen a título informativo debido a que el número de casos es muy pequeño.

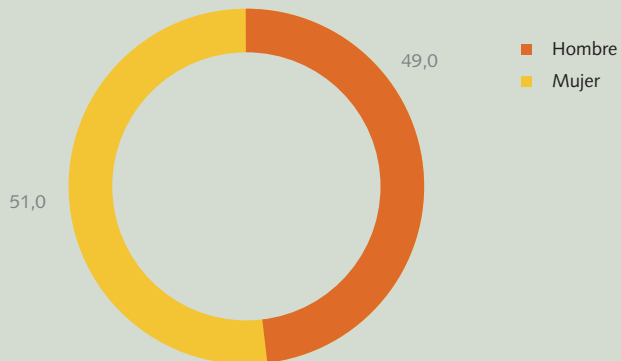
3. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA DE HOGARES Y CIUDADANOS

3.1. Edad y sexo

Edad



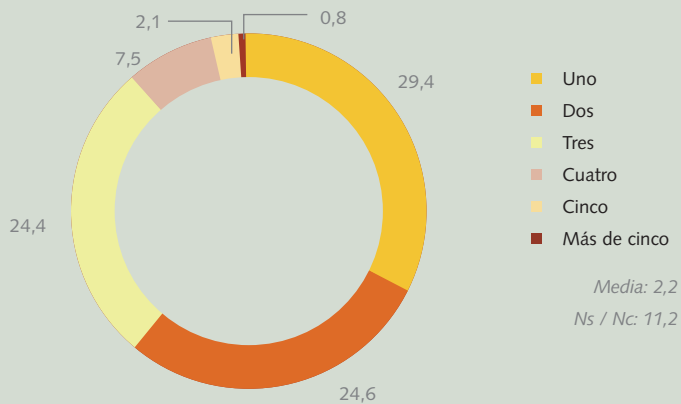
Sexo



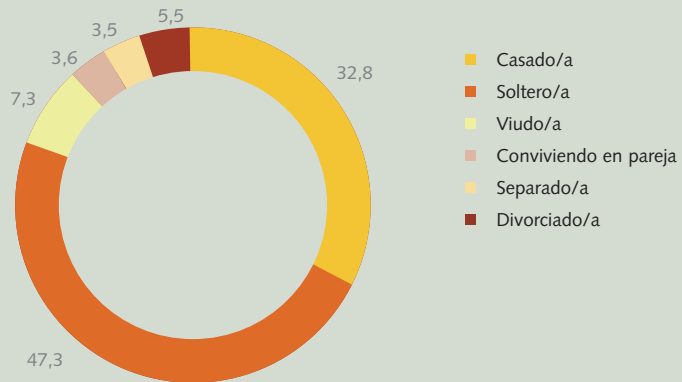
Año 2008	Total municipios La Palma	Los Llanos de Aridane	Santa Cruz de La Palma	El Paso	Resto Municipios
Edad					
15-24 años	15,3	17,1	16,5	17,5	13,5
25-34 años	19,9	22,1	19,0	18,5	19,5
35-44 años	18,1	18,6	19,0	17,5	17,6
45-54 años	13,5	13,1	14,0	13,5	13,5
55-64 años	12,6	11,6	13,0	12,0	12,9
65 y más años	20,7	17,6	18,5	21,0	23,1
Sexo					
Hombre	49,0	48,2	47,5	47,5	50,3
Mujer	51,0	51,8	52,5	52,5	49,7
Base (n = Total muestra)	963	199	200	200	364

3.2. Número de miembros del hogar y Estado civil

Número de miembros del hogar



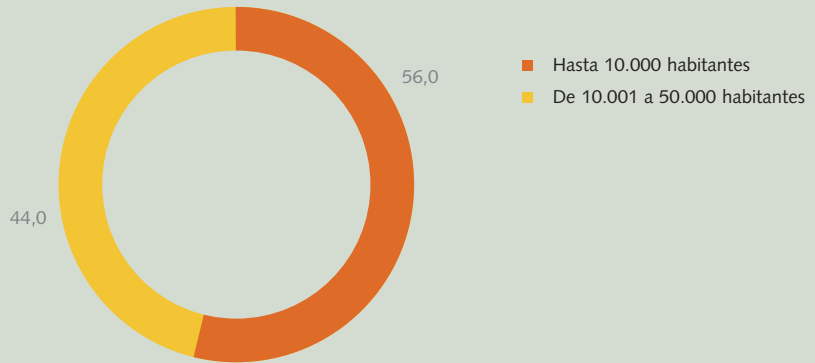
Estado civil



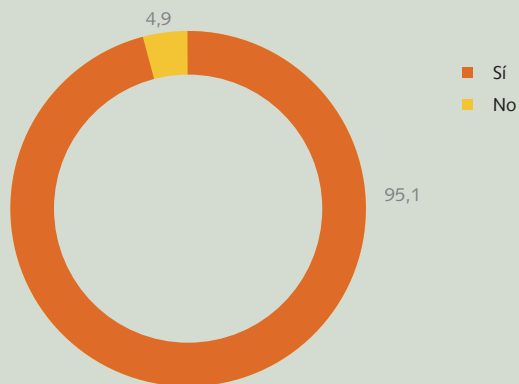
Año 2008	Total municipios La Palma	Los Llanos de Aridane	Santa Cruz de La Palma	El Paso	Resto Municipios
Nº miembros en el hogar					
Uno	29,4	26,6	31,5	26,0	30,2
Dos	24,6	28,6	27,5	26,0	21,2
Tres	24,4	24,1	21,5	23,5	26,1
Cuatro	7,5	9,1	4,5	7,5	8,2
Cinco	2,1	0,0	1,5	2,5	3,3
Más de cinco	0,8	1,0	0,5	2,0	0,6
Nº medio de miembros en el hogar	2,2	2,2	2,1	2,3	2,3
Ns/Nc	11,2	10,6	13,0	12,5	10,4
Estado civil					
Casado/a	47,3	41,2	50,0	47,5	48,9
Soltero/a	32,8	37,7	32,5	31,0	31,0
Viudo/a	7,3	6,5	7,0	9,0	7,4
Conviviendo en pareja	5,5	5,5	3,0	6,0	6,6
Separado/a	3,6	4,5	4,0	3,5	3,0
Divorciado/a	3,4	4,5	3,5	3,0	3,0
Base (n = Total muestra)	963	199	200	200	364

3.3. Hábitat y Nacionalidad española

Hábitat



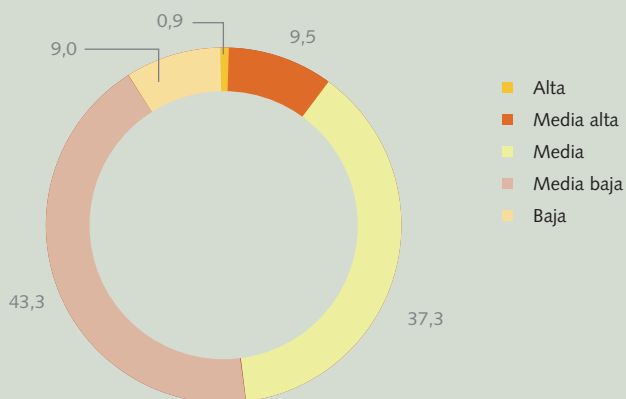
Nacionalidad española



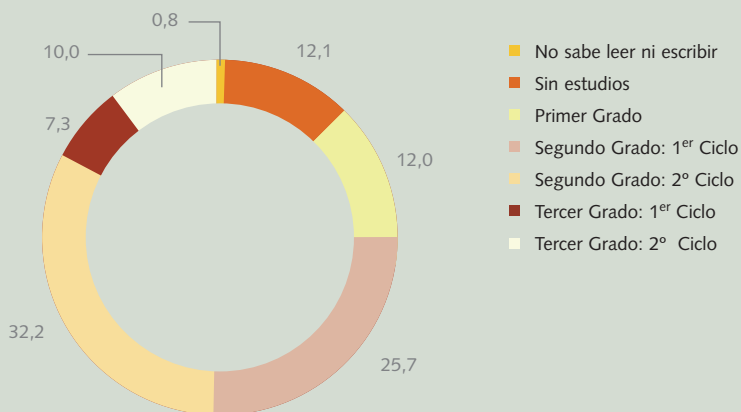
Año 2008	Total municipios La Palma	Los Llanos de Aridane	Santa Cruz de La Palma	El Paso	Resto Municipios
Hábitat					
Hasta 10.000 habitantes	56,0	0,0	0,0	100,0	100,0
De 10.001 a 50.000 habitantes	44,0	100,0	100,0	0,0	0,0
Nacionalidad española					
Sí	95,1	91,5	95,5	98,0	96,2
No	4,9	8,5	4,5	2,0	3,9
Base (n = Total muestra)	963	199	200	200	364

3.4. Clase social y Estudios del entrevistado

Clase social



Estudios del entrevistado



Año 2008	Total municipios La Palma	Los Llanos de Aridane	Santa Cruz de La Palma	El Paso	Resto Municipios
Clase Social					
Alta	0,9	2,0	0,5	0,5	0,6
Media-Alta	9,5	8,0	8,0	7,0	11,3
Media-Media	37,3	43,7	35,0	43,0	34,3
Media-Baja	43,3	40,2	51,0	39,0	42,0
Baja	9,0	6,0	5,5	10,5	11,8
Estudios del entrevistado					
No sabe leer ni escribir	0,8	1,0	0,5	0,5	0,8
Sin estudios (Estudios primarios sin terminar)	12,1	10,1	6,0	10,0	16,2
Primer Grado (Certificado escolar o EGB 1ª etapa, más o menos 10 años)	12,0	8,5	10,0	12,0	14,6
Segundo Grado: 1er Ciclo (Graduado escolar o EGB 2ª etapa o 1º y 2º ESO)	25,7	26,1	25,0	30,5	25,0
Segundo Grado: 2º Ciclo (FP1 y FP2, Bachiller Superior, BUP, 3º y 4º ESO)	32,2	36,2	38,5	30,5	27,8
Tercer Grado: 1er Ciclo (Equivalente a ingeniero técnico, diplomado)	7,3	6,5	10,0	9,0	6,0
Tercer Grado: 2º Ciclo (universitarios, licenciado superior)	10,0	11,6	10,0	7,5	9,6
Base (n = Total muestra)	963	199	200	200	364

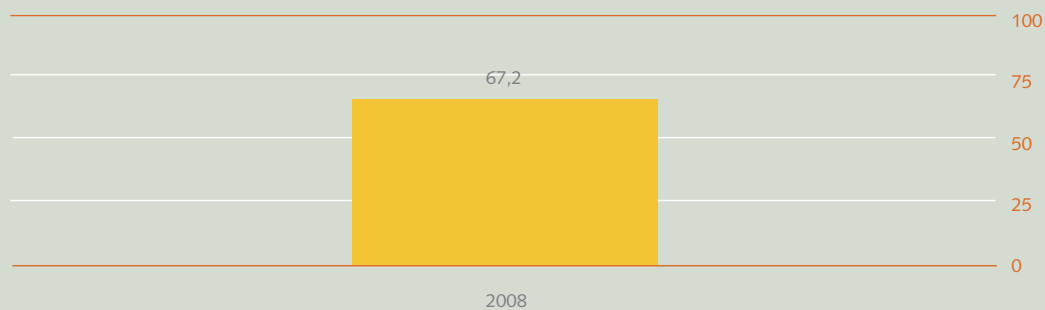
II. INDICADORES DE HOGARES



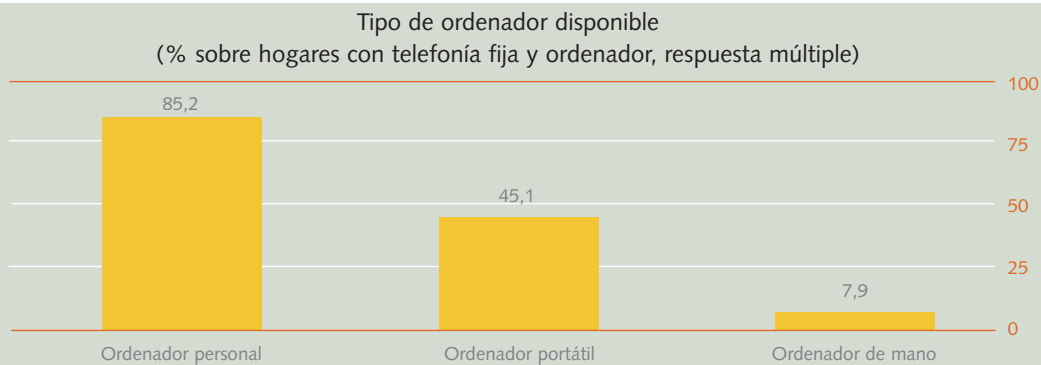
1. EQUIPAMIENTO TIC

1.1. Disponibilidad de ordenador y tipo

Hogares con ordenador (% sobre hogares con telefonía fija)



El 67,2% de los hogares de La Palma con telefonía fija dispone de algún tipo de ordenador.

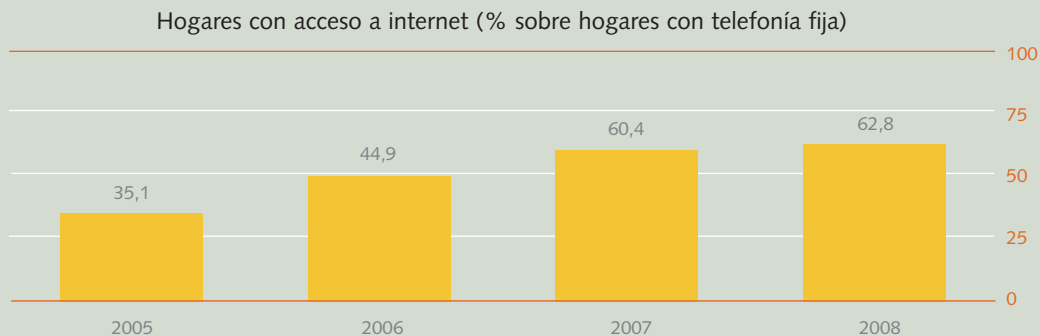


Atendiendo al tipo de ordenador, destaca el de sobremesa, aunque la presencia de ordenadores portátiles no es escasa, alcanzando al 45,1% de hogares equi-

pados informáticamente (y con telefonía fija). La media de menciones llega hasta 1,4 ordenadores.

2. INTERNET

2.1. Conexión a internet y tipo de acceso



El 62,8% de hogares con telefonía fija de La Palma dispone de acceso a internet. Ponderando con la penetración de la telefonía fija (datos disponibles en la siguiente tabla), se obtiene una estimación de la penetración de internet en los

hogares de La Palma, que para el año 2008 es del 47,7%. Se aprecia un estancamiento en el crecimiento de este indicador, tanto por el porcentaje de hogares con teléfono fijo como por la estimación realizada de la penetración total.

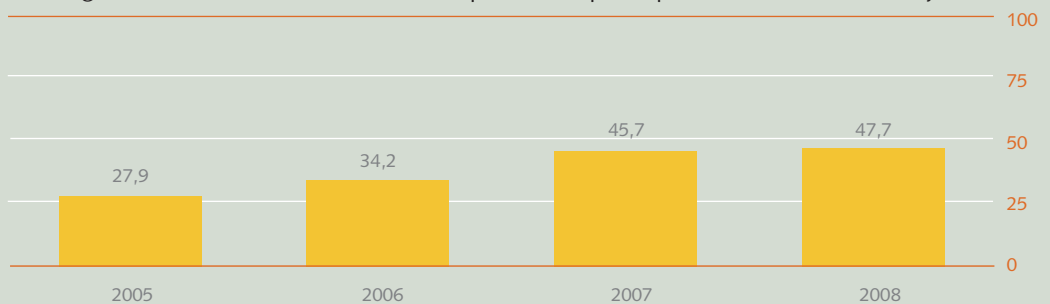
Penetración de la telefonía fija

2005 (1)	2006 (2)	2007 (1)	2008 (1)
79,5%	76,2%	75,6%	76,0%

(1) Dato de Canarias. Encuesta sobre uso y equipamiento TIC en Hogares del INE.

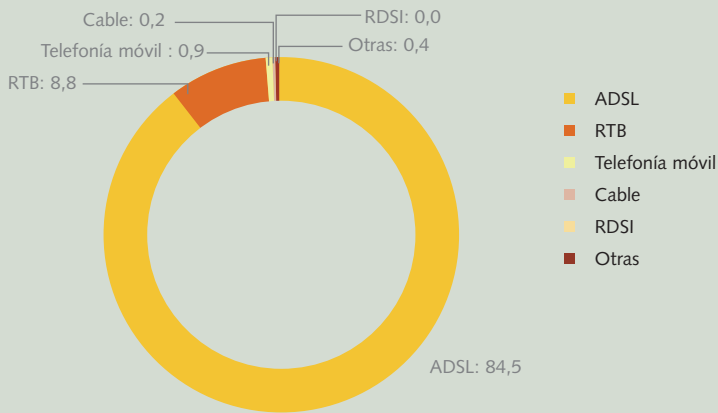
(2) Dato de La Palma. Encuesta sobre implantación TIC en Hogares de Canarias del ISTAC.

Hogares con acceso a internet (% , dato ponderado por la penetración de telefonía fija)



Respecto al tipo de conexión a internet, destaca el ADSL, presente en el 84,5% de hogares conectados.

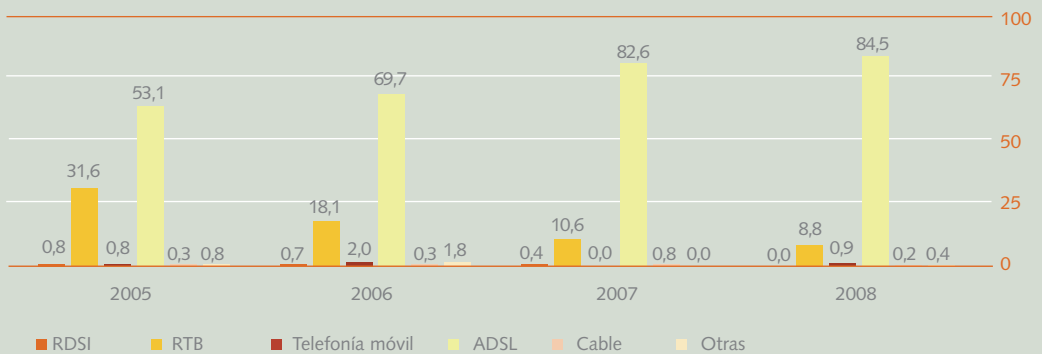
Tipo de conexión a internet (% hogares con acceso a internet)



Atendiendo a la evolución temporal del tipo de conexión empleada en los hogares de La Palma, se aprecia claramente

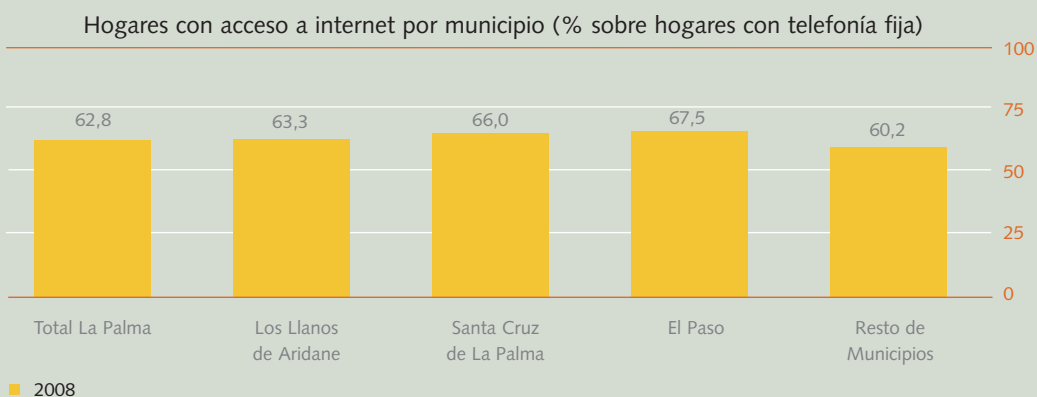
la "sustitución" de la línea telefónica convencional por el ADSL.

Evolución del tipo de conexión a internet (% de hogares con acceso a internet)



Atendiendo a la desagregación territorial realizada, el mayor índice de penetración de internet sobre hogares con telefonía fija se da en el municipio de El Paso (67,5%), seguido de cerca por

Santa Cruz de La Palma (66,0%), a continuación se sitúa el municipio de Los Llanos de Aridane (63,3%), y la cifra menor se registra en el resto de municipios (60,2%).



Las siguientes tablas muestran la evolución temporal de la penetración de inter-

net y del tipo de conexión para cada municipio contemplado.

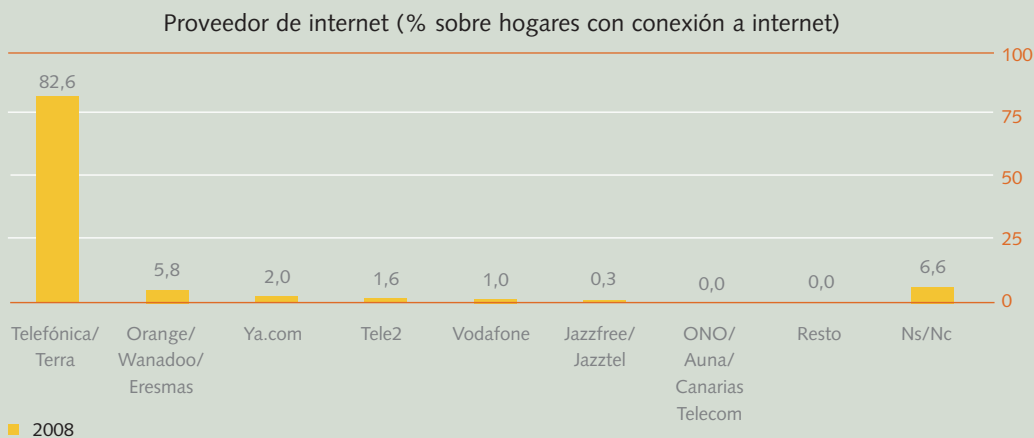
	Los Llanos de Aridane				Santa Cruz de la Palma			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Internet								
Penetración de internet (1)	41,1	46,3	65,5	63,3	49,0	50,8	63,7	66,0
Tipo de conexión								
RTB	31,3	27,6	9,2	11,1	31,3	11,5	10,2	3,8
ADSL	59,0	61,9	83,2	83,3	60,6	78,1	85,2	91,7
RDSI	2,4	1,0	0,0	0,0	1,0	2,1	0,8	0,0
Cable	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,8
Telefonía móvil	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,8
Otras	0,0	1,0	0,0	1,6	1,0	0,0	0,0	0,0
Ns/Nc	4,8	8,6	7,6	4,0	4,0	8,3	3,1	3,0

(1) Porcentaje sobre hogares con telefonía fija.

	El Paso				Resto de municipios			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Internet								
Penetración de internet (1)	40,3	53,8	60,2	67,5	32,9	43,4	53,1	60,2
Tipo de conexión								
RTB	28,9	17,8	12,3	7,4	31,9	18,6	10,7	10,5
ADSL	55,4	68,2	80,0	85,2	50,5	67,9	81,8	81,3
RDSI	0,0	0,9	0,8	0,0	0,7	0,6	0,0	0,0
Cable	1,2	0,0	1,5	0,0	0,0	0,5	0,8	0,0
Telefonía móvil	1,2	1,9	0,0	0,7	0,7	2,6	0,0	1,4
Otras	1,2	0,9	0,0	0,0	0,9	2,7	0,0	0,5
Ns/Nc	12,0	10,3	5,4	6,7	15,3	7,1	6,6	6,4

(1) Porcentaje sobre hogares con telefonía fija.

2.2. Proveedor de internet en el hogar



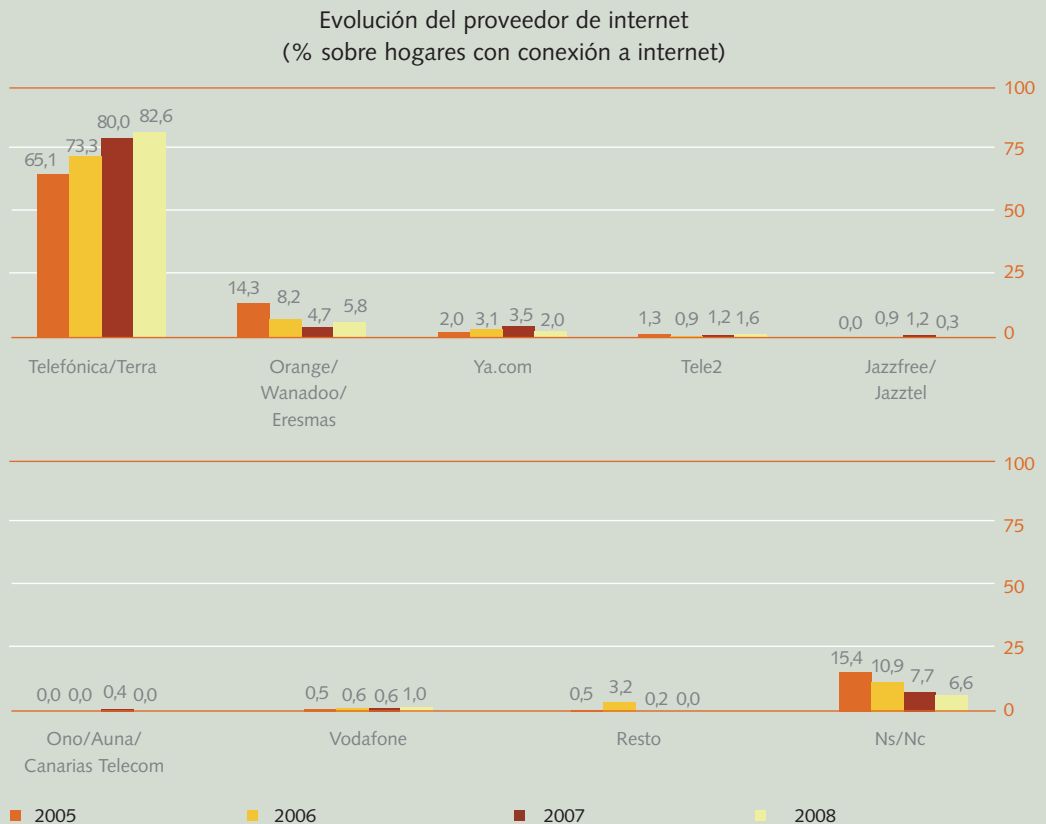
Telefónica es el principal proveedor de acceso a internet en la isla de La Palma (82,6% de hogares conectados). La presencia de operadores alternativos es testimonial, pues el segundo con más

presencia, Orange, dispone del 5,8% de conexiones.

Observando la evolución desde el año 2005, se detecta un incremento de la

posición dominante de Telefónica, que en el periodo contemplado ha pasado del 65,1% al mencionado 82,6%. El

resto de operadores han reducido su cuota de mercado o la han mantenido más o menos estable.

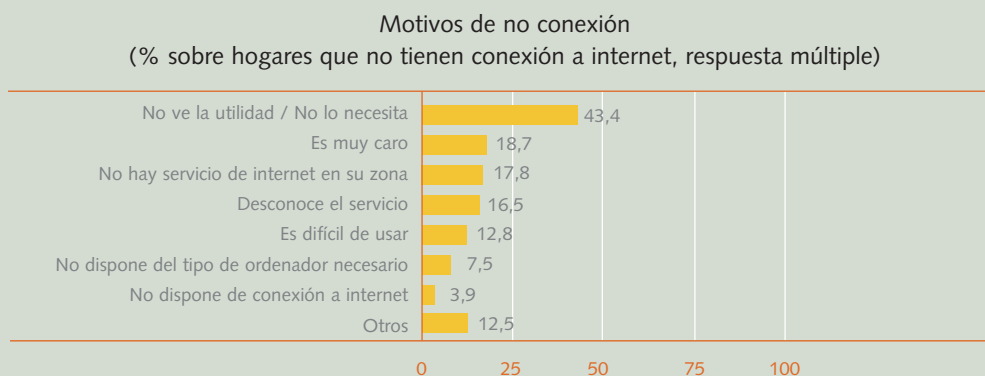


Las siguientes tablas muestran la cuota de mercado de acceso a internet por municipios, así como su evolución temporal.

Proveedor	Los Llanos de Aridane				Santa Cruz de la Palma			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Telefónica/Terra	72,3	72,4	76,3	85,7	72,7	78,1	87,5	83,3
Orange/Wanadoo/ Eresmas	10,8	6,7	4,6	2,4	9,1	12,5	6,3	6,8
Ya.com	4,8	6,7	5,3	2,4	4,0	3,1	0,8	0,8
Tele2	1,2	2,9	1,5	0,8	0,0	0,0	0,8	1,5
Jazzfree/Jazztel	0,0	0,0	2,3	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Ono/Auna/ Canarias Telecom	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0
Vodafone	0,0	0,0	0,8	3,2	2,0	0,0	0,0	0,8
Resto	1,2	1,0	0,0	0,0	1,0	2,0	0,0	0,0
Ns/Nc	8,4	10,5	9,2	4,8	10,1	6,3	4,7	6,8

Proveedor	El Paso				Resto de municipios			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Telefónica/Terra	67,4	67,3	81,5	81,5	62,2	73,1	79,3	80,8
Orange/Wanadoo/ Eresmas	7,2	12,1	4,6	8,9	15,4	7,1	3,3	6,4
Ya.com	4,8	2,8	2,3	0,7	1,2	2,9	5,8	2,7
Tele2	1,2	1,9	2,3	0,7	1,4	0,6	0,0	2,3
Jazzfree/Jazztel	0,0	0,0	0,8	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Ono/Auna/ Canarias Telecom	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0
Vodafone	0,0	0,9	1,5	0,7	0,3	0,9	0,0	0,0
Resto	0,0	2,8	0,0	0,7	0,3	4,0	0,8	1,8
Ns/Nc	19,3	12,1	6,9	6,7	17,8	11,4	9,9	7,3

2.3. Motivos de no disponer de internet en el hogar e intención de contratación



La falta de utilidad es con diferencia el principal argumento para no disponer de conexión a internet en el hogar. Otras razones son el precio, la falta de disponibilidad del servicio y el desconocimiento de internet.

Por municipios la situación no cambia y la falta de utilidad es la principal razón en todos los ámbitos contemplados, aunque se detectan algunas diferencias en el

resto de motivos. En Los Llanos de Aridane la falta de disponibilidad del servicio es la segunda opción elegida (20,6%), mientras que la dificultad de uso obtiene el registro más bajo (8,2%); en Santa Cruz de La Palma el elevado precio es el segundo argumento (23,1%) y el desconocimiento del servicio es muy bajo (8,8%); por último en el municipio de El Paso se da el mayor registro para el desconocimiento del servicio (21,5%).

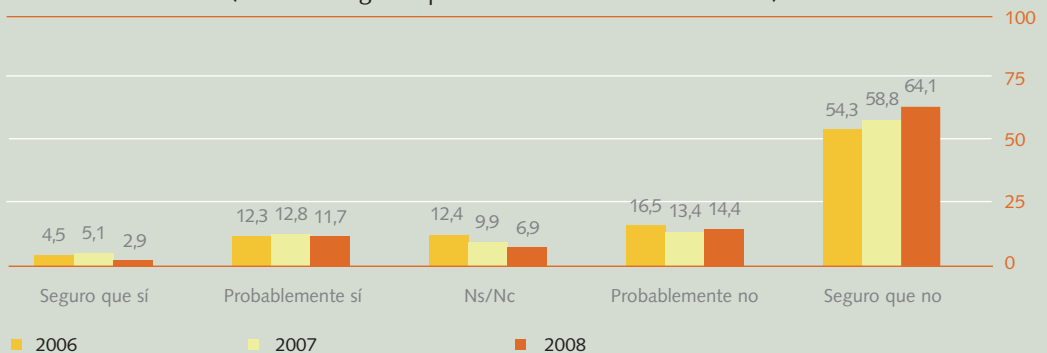
	Los Llanos de Aridane	Santa Cruz de La Palma	El Paso	Resto de municipios
Motivos de no disponer de internet	50,7	44,1	43,1	40,0
No ve la utilidad / No lo necesita	17,8	23,5	23,1	16,6
Es muy caro	20,6	17,7	23,1	15,9
No hay servicios de internet en su zona	15,1	8,8	21,5	19,3
Desconoce el servicio	8,2	13,2	13,9	14,5
Es difícil de usar	5,5	8,8	4,6	8,3
No dispone del tipo de ordenador necesario	2,7	5,9	4,6	3,5
No dispone de conexión a internet	10,9	10,3	13,9	14,0

Los datos de los municipios aislados indican tendencia

En cuanto a la intención de contratar una conexión a internet en un plazo de un año, se aprecia una evolución negativa en el periodo contemplado, pues los que responden afirmativa-

mente han pasado del 16,8% en 2006 al 14,6% en 2008, mientras que los que responden negativamente han pasado del 70,8 al 78,5%, respectivamente.

Intención de contratación en los próximos 12 meses
(% sobre hogares que no tienen conexión a internet)



Las siguientes tablas muestra la evolución por municipios de la intención de contratar una conexión a internet

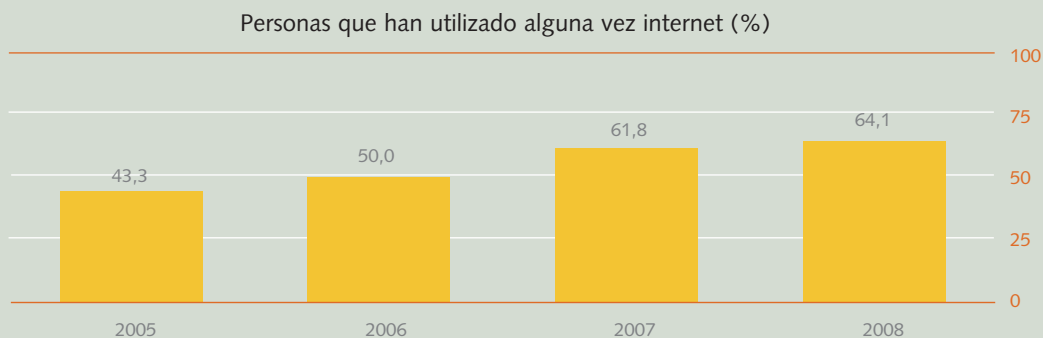
en el plazo de un año por parte de los hogares que no están conectados.

Intención de contratar internet	Los Llanos de Aridane			Santa Cruz de la Palma		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Seguro que sí	7,4	4,4	4,1	8,6	6,9	5,9
Probablemente sí	18,9	14,5	16,4	14,0	16,4	13,2
Ns/Nc	5,7	13,0	5,5	11,8	6,9	10,3
Probablemente no	15,6	13,0	15,1	12,9	8,2	7,4
Seguro que no	52,5	55,1	58,9	52,7	61,6	63,2

Intención de contratar internet	El Paso			Resto de municipios		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Seguro que sí	8,7	5,8	1,5	4,0	3,7	1,4
Probablemente sí	9,8	9,3	7,7	11,9	12,2	9,7
Ns/Nc	14,1	14,0	1,5	13,0	6,5	6,9
Probablemente no	17,4	10,5	16,9	17,0	19,6	16,6
Seguro que no	50,0	60,5	72,3	54,2	57,9	65,5

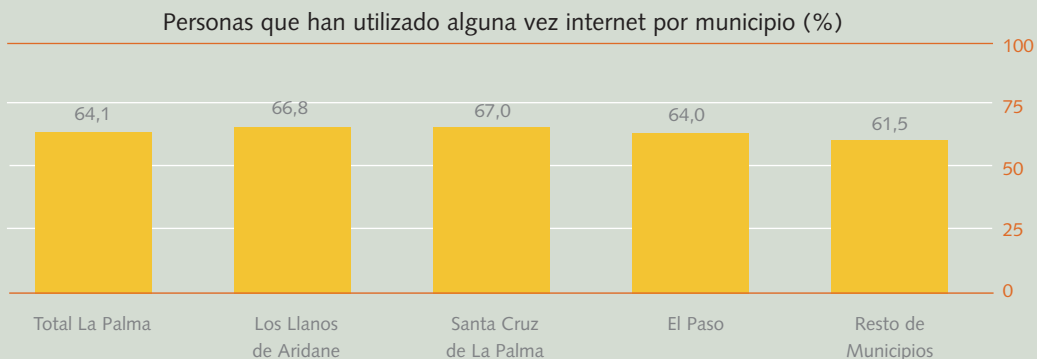
Los datos de los municipios aislados en los años 2007 y 2008 indican tendencia

2.4. Uso de internet



El porcentaje de personas que han utilizado internet alguna vez ha continuado su crecimiento en el último año, aunque a un ritmo menor, situándose a finales de 2008 en el 64,1%.

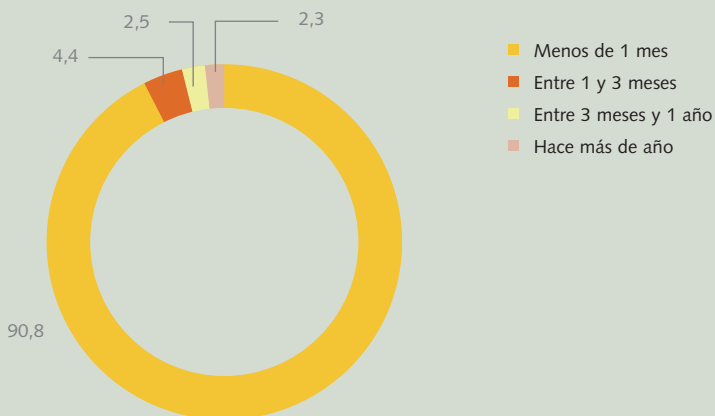
Por municipios destacan por encima de la media Santa Cruz de La Palma (67,0%) y Los Llanos de Aridane (66,8%).



Como se puede apreciar en el siguiente gráfico, la mayoría de usuarios de internet

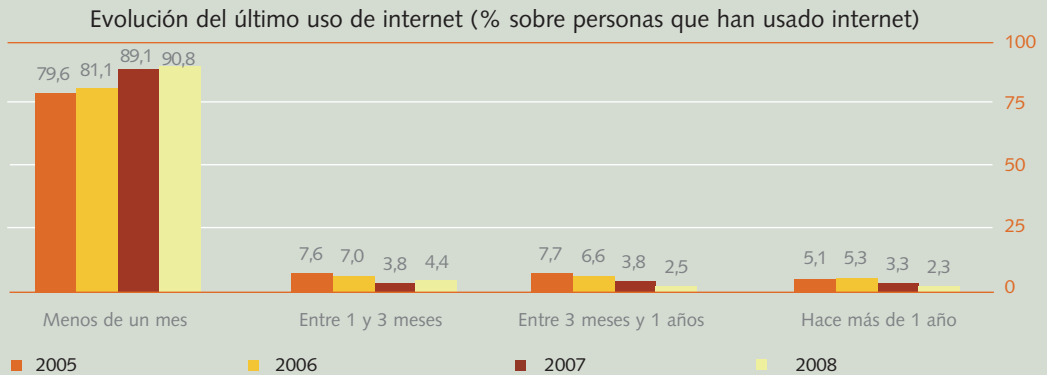
de la isla de La Palma ha accedido a la red recientemente (90,8% en el último mes).

Último uso de internet (% sobre personas que han usado internet)



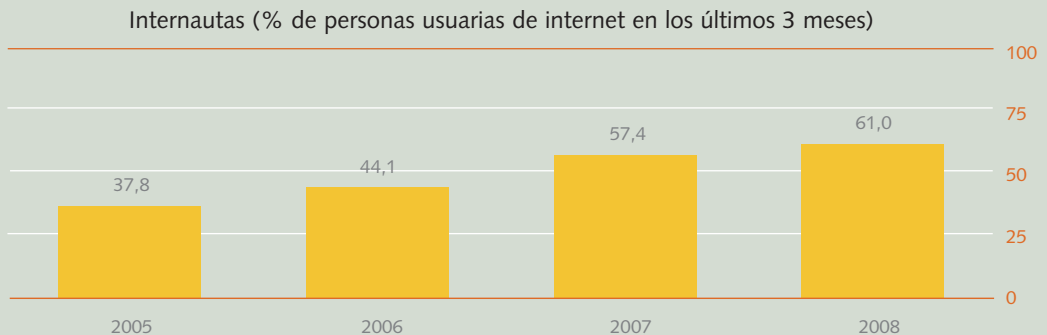
El número de usuarios en el último mes se ha incrementado de manera continua desde 2005, pasando del 79,6% al 90,8% de 2008. Los porcentajes de usuarios cuyo último acceso fue menos

reciente respecto al momento de la encuesta se han reducido paulatinamente en el periodo considerado, como puede observarse en el siguiente gráfico.

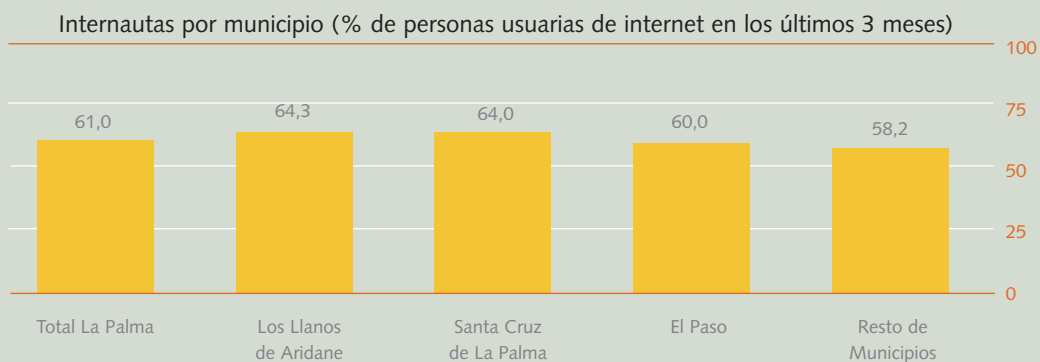


El número de internautas (usuarios de internet en los últimos 3 meses) de la isla de La Palma continúa experimentando

un incremento importante, situándose en 2008 en el 61,0%.



Por municipios, nuevamente destacan Los Llanos de Aridane (64,3%) y Santa Cruz de La Palma (64,0%).



Las siguiente tablas muestran la evolución por municipio de los usuarios de internet (alguna vez), internautas (uso

en los últimos tres meses), y del momento del último uso (porcentaje sobre usuarios de internet).

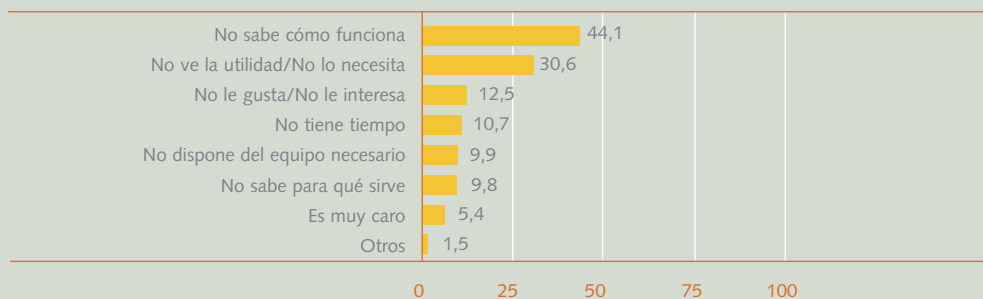
	Los Llanos de Aridane				Santa Cruz de la Palma			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Uso alguna vez	54,0	54,6	66,5	66,8	57,9	58,2	66,7	67,0
Internautas	48,5	47,6	63,5	64,3	53,5	52,9	62,2	64,0
Último uso de internet								
Menos de 1 mes	81,7	80,7	93,2	93,3	87,2	80,9	90,3	93,3
Entre 1 y 3 meses	8,3	6,5	2,3	3,0	5,1	10,0	3,0	2,2
Entre 3 meses y 1 año	6,4	7,3	1,5	1,5	2,6	3,6	3,7	1,5
Hace más de 1 año	3,7	5,6	3,0	2,3	5,1	5,5	3,0	3,0

	El Paso				Resto de municipios			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Uso alguna vez	48,5	55,8	62,0	64,0	40,5	48,3	53,1	61,5
Internautas	43,2	49,2	56,5	60,0	34,9	42,5	48,7	58,2
Último uso de internet								
Menos de 1 mes	79,0	83,8	85,1	89,8	77,5	80,1	87,6	88,4
Entre 1 y 3 meses	10,0	4,5	6,0	3,9	7,9	7,2	4,1	6,3
Entre 3 meses y 1 año	8,0	5,4	5,2	4,7	8,6	7,5	5,0	3,1
Hace más de 1 año	3,0	6,3	3,7	1,6	5,9	5,3	3,3	2,2

Al preguntar a los no internautas sobre los motivos por los que no usan internet, las respuestas más frecuentes son el

desconocimiento de su funcionamiento (44,1%) y la falta de utilidad o necesidad percibida (30,6%).

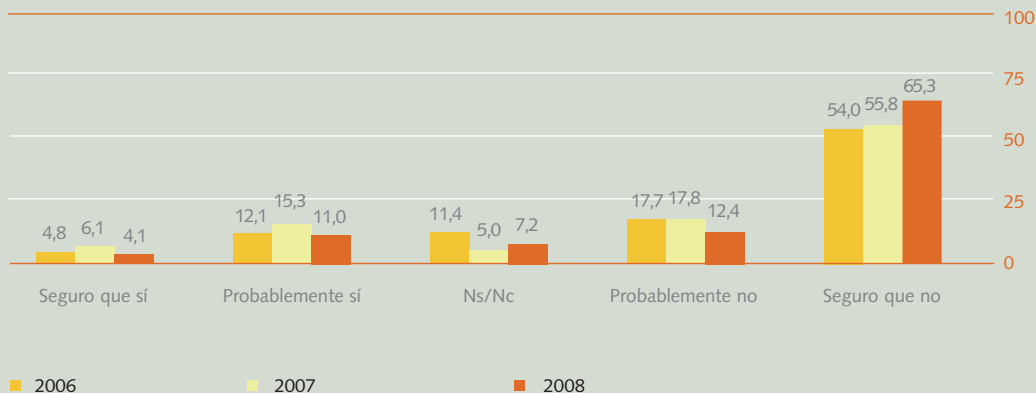
Motivos de no uso de internet
(% sobre no usuarios de internet en los últimos tres meses, respuesta múltiple)



En cuanto a la intención de uso en el plazo de un año, se obtienen unos resultados similares a los de la intención de contratación de internet. Los que responden afirmativamente (seguro que sí y probable-

mente sí) han pasado del 16,9% en 2006 al 15,1% en 2008, mientras que los que responden negativamente (probablemente no y seguro que no), han pasado del 71,7% en 2006 al 77,7% en 2008.

Intención de uso en los próximos 12 meses
(% sobre no usuarios de internet en los últimos tres meses)

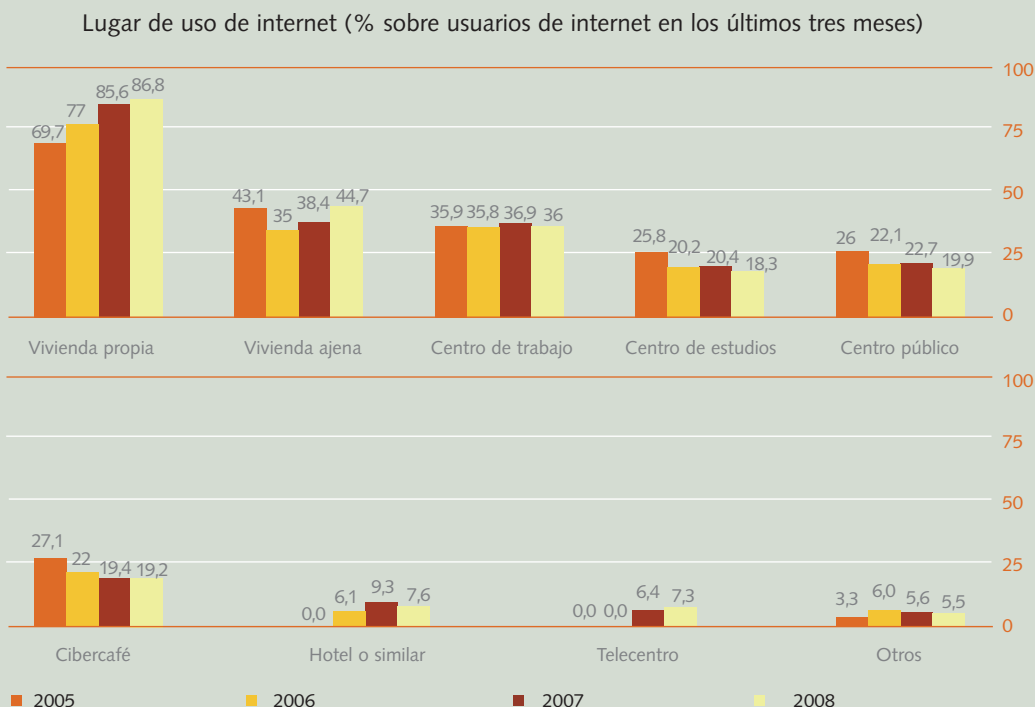


Las siguientes tablas muestran los motivos de no uso de internet y la intención de contratación en el plazo de un año

(ambos sobre no usuarios de internet en los últimos tres meses) desglosados por municipios.

	Los Llanos de Aridane			Santa Cruz de la Palma		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Motivos de no uso						
No sabe cómo funciona	40,3	48,0	38,0	31,5	35,5	30,6
No ve la utilidad/No lo necesita	48,7	23,3	35,2	52,8	25,0	36,1
No dispone del equipo necesario	10,9	8,2	11,3	5,6	10,5	13,9
No tiene tiempo	13,4	15,1	15,5	16,9	15,8	12,5
No le gusta/No le interesa	2,5	12,3	14,1	5,6	17,1	15,3
No sabe para qué sirve	7,6	6,9	8,5	2,2	7,9	6,9
Es muy caro	4,2	5,5	7,0	1,1	5,3	4,2
Por la edad	0,8	1,4	1,4	1,1	2,6	0,0
Otros	1,7	2,7	5,6	2,2	5,3	2,8
Intención de uso en un año						
Seguro que sí	2,5	6,9	4,2	9,0	5,3	2,8
Probablemente sí	16,8	13,7	8,5	14,6	11,8	15,3
Ns/Nc	12,6	5,5	7,0	7,9	2,6	8,3
Probablemente no	16,0	15,1	14,1	16,9	21,1	8,3
Seguro que no	52,1	58,9	66,2	51,7	59,2	65,3
	El Paso			Resto de municipios		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Motivos de no uso						
No sabe cómo funciona	42,6	39,4	55,0	46,5	44,4	50,0
No ve la utilidad/No lo necesita	33,7	24,5	25,0	32,6	35,0	27,6
No dispone del equipo necesario	11,9	8,5	8,8	15,3	9,4	7,9
No tiene tiempo	15,8	9,6	11,3	12,2	15,4	7,9
No le gusta/No le interesa	4,0	12,8	10,0	9,3	5,1	11,2
No sabe para qué sirve	5,9	8,5	11,3	5,9	3,4	11,2
Es muy caro	4,0	6,4	5,0	5,4	5,1	5,3
Por la edad	1,0	3,2	1,3	3,6	0,0	3,3
Otros	3,0	3,2	7,5	5,6	5,1	5,9
Intención de uso en un año						
Seguro que sí	5,0	8,5	3,8	4,5	4,3	4,6
Probablemente sí	12,9	17,0	13,8	11,7	17,1	9,9
Ns/Nc	9,9	8,5	8,8	11,6	3,4	6,6
Probablemente no	15,8	12,8	10,0	18,3	21,4	13,8
Seguro que no	56,4	53,2	63,8	53,9	53,9	65,1

2.5. Lugar y frecuencia de uso de internet

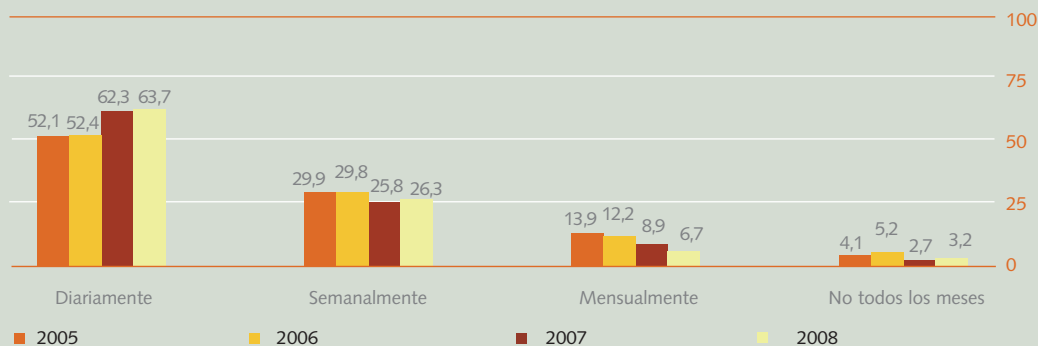


En cuanto al lugar de uso, los internautas de la isla de La Palma acceden a internet cada vez más desde su propia vivienda, mientras que desde 2005 se ha reducido el acceso desde centros de estudios, centros públicos y cibercafés.

En lo que respecta a la frecuencia de uso de internet, se comprueba que los internautas de La Palma hacen cada vez

un uso más intensivo de la red; desde 2005, el porcentaje que accede a internet diariamente ha pasado del 52,1% al 63,7%, mientras que los esquemas de uso menos intensivos se han reducido, siendo mayor la reducción cuanto menor es la frecuencia de acceso. Observando la variación respecto al año 2007 se aprecia una tendencia a la estabilización de este indicador.

Frecuencia de uso de internet (% sobre usuarios de internet en los últimos tres meses)



Las siguientes tablas muestran los datos de lugar de acceso y frecuencia de uso de internet por parte de los internautas

de la isla de La Palma desglosados por municipios.

	Los Llanos de Aridane				Santa Cruz de la Palma			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Lugar de acceso								
Vivienda propia	68,4	70,4	86,6	86,7	77,8	76,0	85,6	89,1
Vivienda ajena	38,8	45,4	38,6	48,4	40,7	39,0	40,8	37,5
Centro de trabajo	38,8	30,6	39,4	35,9	34,3	41,0	37,6	38,3
Centro de estudios	30,6	25,0	22,1	18,8	30,6	22,0	22,4	19,5
Centro público	29,6	26,9	22,1	16,4	23,1	19,0	21,6	17,2
Cibercafé	31,6	30,6	22,8	22,7	29,6	26,0	18,4	19,5
Hotel o similar	nd	4,6	6,3	7,0	nd	5,0	12,0	7,8
Telecentros	nd	nd	5,5	3,1	nd	nd	3,2	5,5
Otros	6,1	8,3	3,9	5,5	4,6	7,0	6,4	6,3
Frecuencia de uso								
Diariamente	49,0	52,8	65,4	69,5	52,8	54,0	59,2	59,4
Semanalmente	31,6	31,5	21,3	19,5	30,6	30,0	30,4	30,5
Mensualmente	16,3	13,9	11,0	7,8	13,9	9,0	8,8	7,8
No todos los meses	3,1	1,9	1,6	3,1	2,8	7,0	1,6	1,6
Ns/Nc	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8

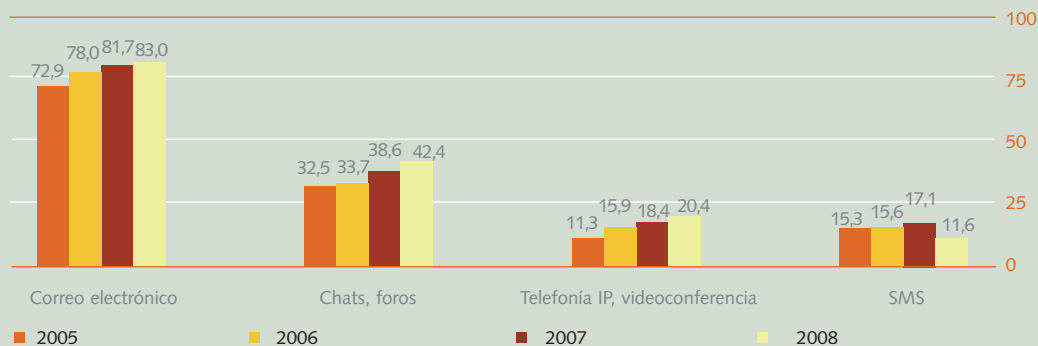
	El Paso				Resto de municipios			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Lugar de acceso								
Vivienda propia	75,3	77,6	89,3	90,8	67,4	77,7	80,2	84,9
Vivienda ajena	36,0	34,7	37,7	40,8	44,5	32,8	36,0	47,2
Centro de trabajo	34,8	40,8	39,3	35,8	34,7	34,4	30,6	34,9
Centro de estudios	14,6	17,3	23,0	18,3	26,2	19,4	13,5	17,5
Centro público	19,1	28,6	19,7	16,7	26,8	22,3	27,9	23,6
Cibercafé	15,7	22,4	13,9	15,0	26,8	20,9	22,5	17,9
Hotel o similar	nd	9,2	7,4	8,3	nd	5,4	11,7	7,6
Telecentros	nd	nd	4,9	4,2	nd	nd	12,6	10,9
Otros	1,1	6,1	4,9	7,5	2,6	5,4	7,2	4,7
Frecuencia de uso								
Diariamente	62,9	46,9	62,3	62,5	49,7	52,1	62,2	63,2
Semanalmente	19,1	30,6	27,9	30,0	31,9	30,1	23,4	26,9
Mensualmente	11,2	19,4	4,9	5,8	14,1	11,5	10,8	5,7
No todos los meses	6,7	3,1	4,1	1,7	4,3	6,0	3,6	4,3
Ns/Nc	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0

2.6. Acceso a contenidos y uso de servicios de internet

En lo que respecta al uso de servicios de internet se aprecia un incremento para

los medios de comunicación contemplados en el estudio, excepto para el envío de SMS. El correo electrónico es el servicio más extendido, siendo utilizado por el 83,0% de los internautas.

Comunicaciones (% sobre usuarios de internet en los últimos tres meses)



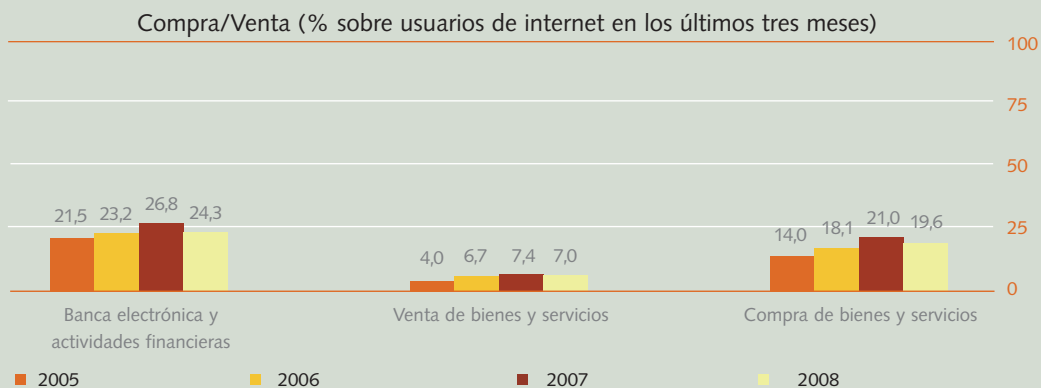
Las siguientes tablas muestran los datos de uso de servicios de comunicaciones desagregados por municipio.

Comunicaciones	Los Llanos de Aridane				Santa Cruz de la Palma			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Correo electrónico	74,5	81,5	81,1	83,6	76,9	78,0	81,6	89,1
Chats, foros	31,6	43,5	44,1	46,9	32,4	32,0	32,0	44,5
Telefonía IP, videoconferencia	13,3	25,0	18,9	25,8	6,5	19,0	16,0	25,0
SMS	26,5	26,9	13,4	20,3	19,4	15,0	22,4	6,3

Comunicaciones	El Paso				Resto de municipios			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Correo electrónico	75,3	78,6	86,1	87,5	71,5	77,6	77,5	78,8
Chats, foros	39,3	30,6	38,5	39,2	31,1	33,4	39,6	39,6
Telefonía IP, videoconferencia	13,5	13,3	19,7	13,3	11,0	14,7	18,9	16,5
SMS	22,5	18,4	20,5	9,2	12,4	14,0	11,7	10,4

Los servicios financieros y de compra venta han experimentado un estancamiento en 2008 respecto a la evolución positiva de los tres años anteriores, según se refleja en el gráfico siguiente.

La banca electrónica es utilizada casi por la cuarta parte de los internautas de La Palma (24,3%), y destaca también la compra de bienes y servicios (19,6%).



Desagregando por municipios se observa que Los Llanos de Aridane ha continuado el crecimiento en el uso de servicios económico/financieros en 2008, mientras que en El Paso se ha producido una importante caída respecto al año anterior. En Santa Cruz de La Palma

ha crecido el uso de la banca electrónica y se ha reducido el resto, mientras que en el resto de municipios se produce una importante caída de la banca electrónica, se mantiene la venta y se incrementa la compra de bienes y servicios a través de internet.

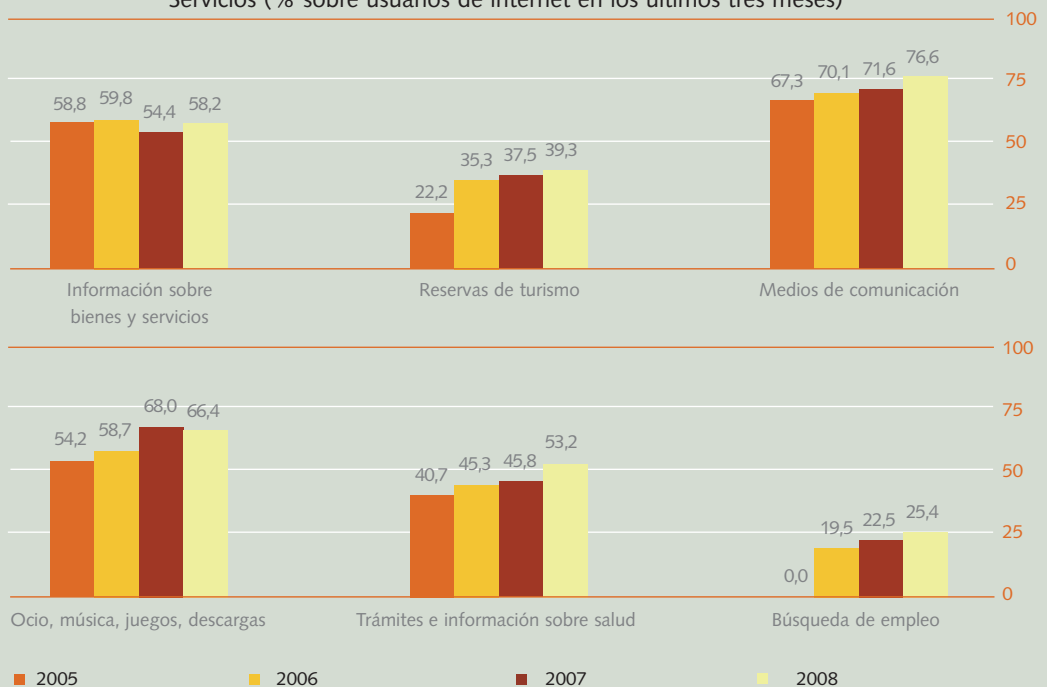
Compra/Venta	Los Llanos de Aridane				Santa Cruz de la Palma			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Banca electrónica y finanzas	18,4	25,0	22,8	28,1	25,0	20,0	23,2	25,0
Venta de bienes y servicios	3,1	9,3	7,9	9,4	5,6	7,0	7,2	6,3
Compra de bienes y servicios	10,2	21,3	21,3	22,7	15,7	16,0	16,8	16,4

	El Paso				Resto de municipios			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Compra/Venta								
Banca electrónica y finanzas	28,1	21,4	34,4	18,3	19,3	23,7	27,0	23,1
Venta de bienes y servicios	2,2	8,2	8,2	7,5	3,6	6,1	6,3	6,1
Compra de bienes y servicios	14,6	12,2	28,7	14,2	13,9	18,1	17,1	20,8

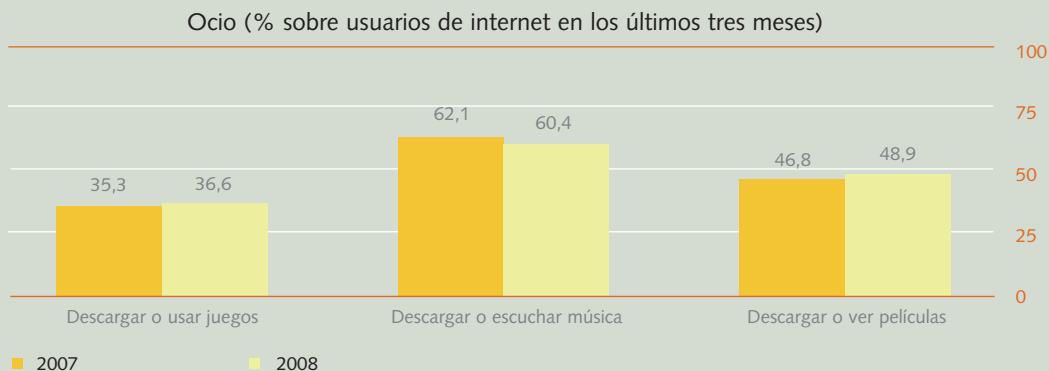
En el resto de servicios de internet, destaca el acceso a los medios de comunicación (76,6%), las actividades relacionadas con el ocio (66,4%), la búsqueda

de información sobre bienes y servicios (58,2%), y la realización de trámites y búsqueda de información sobre salud (53,2%).

Servicios (% sobre usuarios de internet en los últimos tres meses)



En lo que respecta a las actividades relacionadas con el ocio, destaca el acceso a música (60,4%) y a películas (48,9%).



Las siguientes tablas muestran los datos sobre uso de servicios desagregados por municipio.

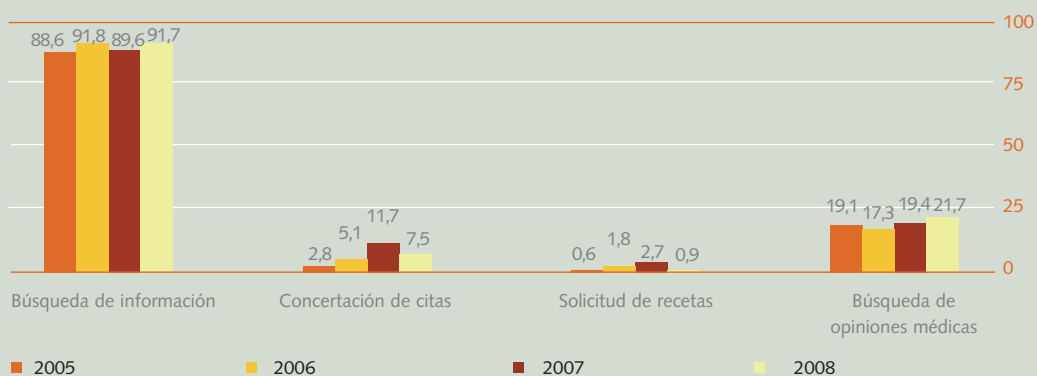
Servicios	Los Llanos de Aridane				Santa Cruz de la Palma			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Información sobre bienes y servicios	57,1	59,3	57,5	62,5	55,6	55,0	49,6	51,6
Reservas de turismos	27,6	42,6	38,6	44,5	27,8	34,0	40,0	39,1
Medios de comunicación	62,2	71,3	68,5	78,1	71,3	67,0	72,8	71,9
Ocio, música, juegos, descargas	56,1	59,3	66,9	69,5	54,6	56	65,6	65,6
Descarga o utilización de juegos	nd	nd	36,2	39,1	nd	nd	35,2	35,2
Descargar o escuchar música	nd	nd	62,2	62,5	nd	nd	59,2	60,2
Descargar o ver películas	nd	nd	42,5	50	nd	nd	49,6	50
Trámites e información sobre salud	38,8	42,6	44,1	53,1	39,8	43	46,4	54,7
Búsqueda de empleo	nd	23,1	26	22,7	nd	26	21,6	28,1

	El Paso				Resto de Municipios			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Servicios								
Información sobre bienes y servicios	59,6	55,1	59,8	60,0	58,8	60,4	50,5	59,0
Reservas de turismos	25,8	35,7	38,5	34,2	19,9	35,0	32,4	37,7
Medios de comunicación	68,5	69,4	72,1	68,3	67,6	70,4	73,0	79,7
Ocio, música, juegos, descargas	48,3	45,9	64,8	66,7	54,9	60,5	75,7	65,1
Descarga o utilización de juegos	nd	nd	30,3	35	nd	35	39,6	36,3
Descargar o escuchar música	nd	nd	59,8	60,8	nd	54	67,6	59,4
Descargar o ver películas	nd	nd	41,8	42,5	nd	36,6	54,1	49,1
Trámites e información sobre salud	47,2	53,1	48,4	49,2	38,8	44,3	44,1	53,3
Búsqueda de empleo	nd	18,4	16,4	25	nd	18,5	26,1	25,5

En cuanto a los trámites relacionados con la salud, los principales usos son la

búsqueda de información (91,7%) y las consultas a médicos (21,7%).

Salud (% sobre usuarios de internet que en los últimos tres meses han realizado trámites relacionados con la salud)



Las siguientes tablas muestran los datos del uso de servicios relacionados con la salud desagregados por municipio (% sobre usuarios de internet en los últimos tres meses que han realizado trámites de salud).

sobre usuarios de internet en los últimos tres meses que han realizado trámites de salud).

	Los Llanos de Aridane				Santa Cruz de La Palma			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Salud								
Búsqueda de información	84,2	97,8	92,9	94,1	95,3	88,4	89,7	88,6
Concertación de citas	5,3	4,3	12,5	2,9	4,7	2,3	13,8	10,0
Solicitud de recetas	0,0	0,0	5,4	1,5	0,0	0,0	1,7	0,0
Búsqueda de opiniones médicas	7,9	21,7	37,5	30,9	16,3	7	15,5	24,3

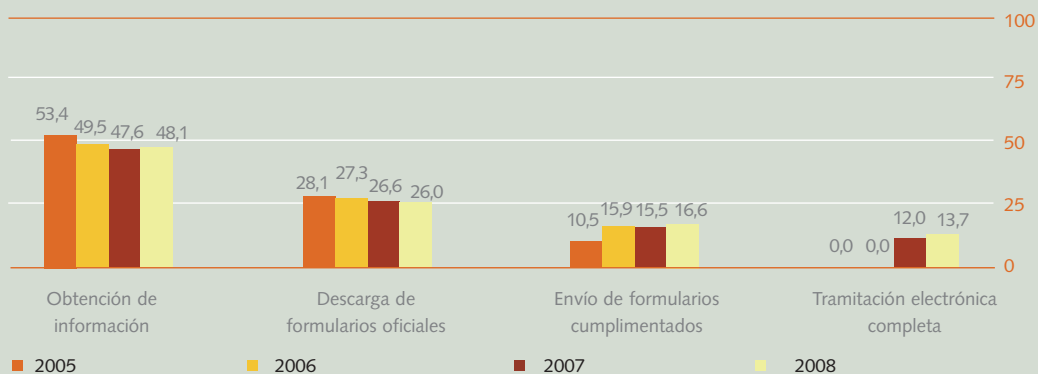
	El Paso				Resto de Municipios			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Salud								
Búsqueda de información	88,1	92,3	96,6	91,5	87,7	92,5	77,6	92,0
Concertación de citas	7,1	7,7	11,9	10,2	1,6	5,0	8,2	8,0
Solicitud de recetas	0,0	0,0	3,4	1,7	0,4	2,5	0,0	0,9
Búsqueda de opiniones médicas	23,8	19,2	10,2	15,3	19,2	17,7	14,3	16,8

Los datos de los municipios aislados indican tendencia

Casi la mitad de los internautas de La Palma obtienen información de páginas web de las AAPP (48,1%), y una cuar-

ta parte descargan formularios oficiales (26,6%). Los servicios más avanzados tienen un uso menor.

Comunicaciones con las AAPP (% sobre usuarios de internet en los últimos tres meses)



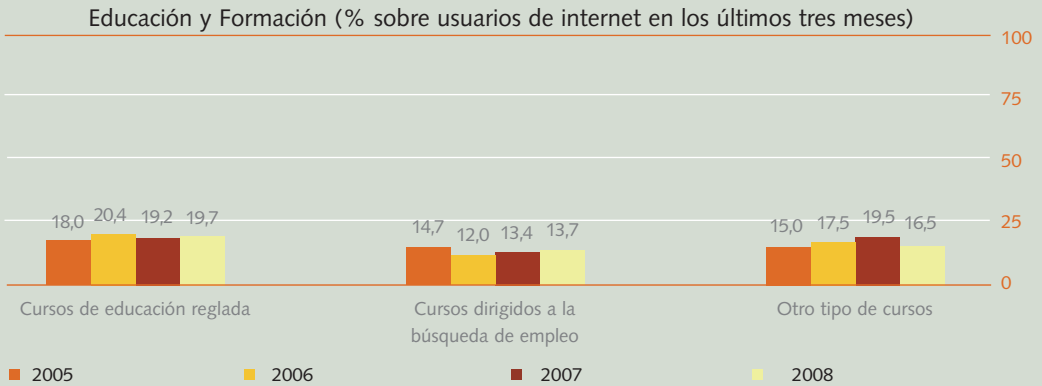
Las siguientes tablas muestran los datos desagregados por municipio.

	Los Llanos de Aridane				Santa Cruz de La Palma			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Comunicaciones con las AAPP								
Obtención de información	52,0	52,8	54,3	40,6	52,8	43,0	45,6	49,2
Descarga de formularios	31,6	32,4	26,8	30,5	28,7	17,0	26,4	23,4
Envío de formularios	15,3	16,7	15,8	18,8	16,7	20,0	17,6	20,3
Tramitación completa	nd	nd	15	15,6	nd	nd	12,8	16,4

	El Paso				Resto de municipios			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Comunicaciones con las AAPP								
Obtención de información	53,9	55,1	50,0	43,3	52,9	48,7	39,6	52,4
Descarga de formularios	38,2	35,7	30,3	28,3	26,1	27,3	22,5	24,5
Envío de formularios	12,4	19,4	16,4	14,2	8,3	15,4	11,7	14,2
Tramitación completa	nd	nd	13,1	11,7	nd	nd	6,3	11,8

Los servicios relacionados con la educación y la formación tienen un uso menor,

en torno al 15%, que se ha mantenido estable en el periodo considerado.



Las siguientes tablas muestran los datos desagregados por municipio. Se puede destacar que en este caso el

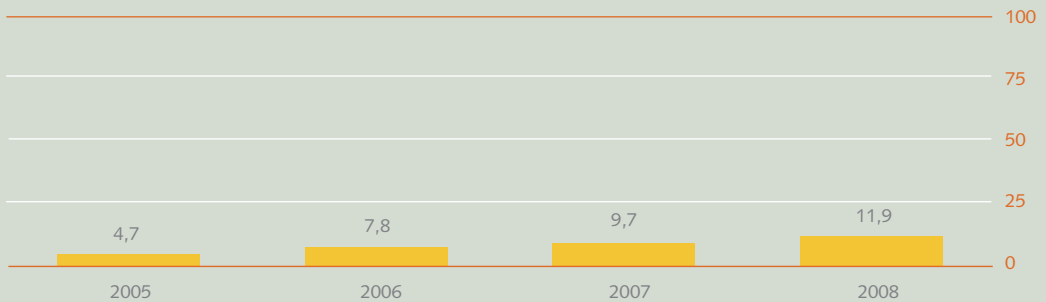
resto de municipios de la isla obtiene porcentajes de uso superiores a la media insular.

	Los Llanos de Aridane				Santa Cruz de La Palma			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Educación y Formación								
Cursos de educación reglada	15,3	20,4	17,3	21,1	32,4	19,0	18,4	17,2
Cursos dirigidos a la búsqueda de empleo	12,2	13,9	18,9	13,3	17,6	11,0	10,4	11,7
Otro tipo de cursos	16,3	17,6	23,6	13,3	13,0	11,0	18,4	14,8
	El Paso				Resto de municipios			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Educación y Formación								
Cursos de educación reglada	18,0	16,3	22,1	20,0	15,7	21,1	18,9	20,3
Cursos dirigidos a la búsqueda de empleo	14,6	10,2	8,2	12,5	14,4	11,7	16,2	15,1
Otro tipo de cursos	13,5	17,3	13,1	12,5	14,8	18,5	24,3	19,8

La disponibilidad de certificado electrónico por parte de los internautas de La Palma ha continuado en 2008 con el

crecimiento que viene experimentando desde el año 2005, situándose ya cercano al 12%.

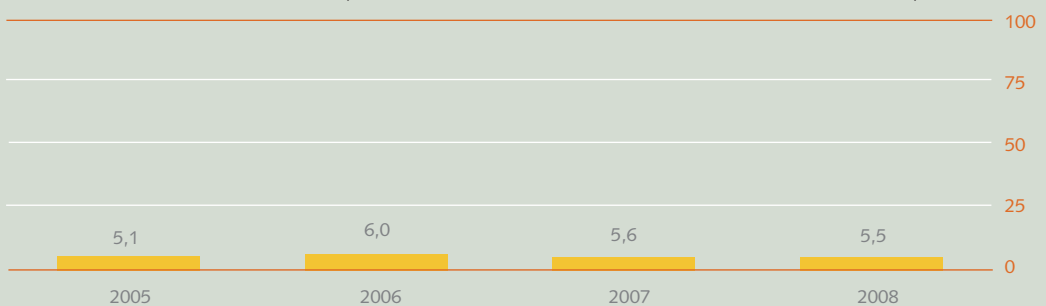
Disponibilidad de certificado digital (% sobre usuarios de internet en los últimos tres meses)



Por su parte, el uso de redes telemáticas para conectarse con los sistemas de su empresa por parte de los internautas de

La Palma que trabajan se mantiene estable entorno al 5,5%.

Uso de redes telemáticas (% sobre usuarios de internet en los últimos tres meses)



Las siguientes tablas muestran los datos de uso de certificado digital y redes telemáticas por municipio. Se observa en Santa Cruz de La Palma un uso de las redes telemáticas bastante inferior a la

media, probablemente porque es el municipio donde está localizada una mayor proporción de empresas, con lo cual sus empleados realizan teletrabajo en menor medida que los del resto de municipios.

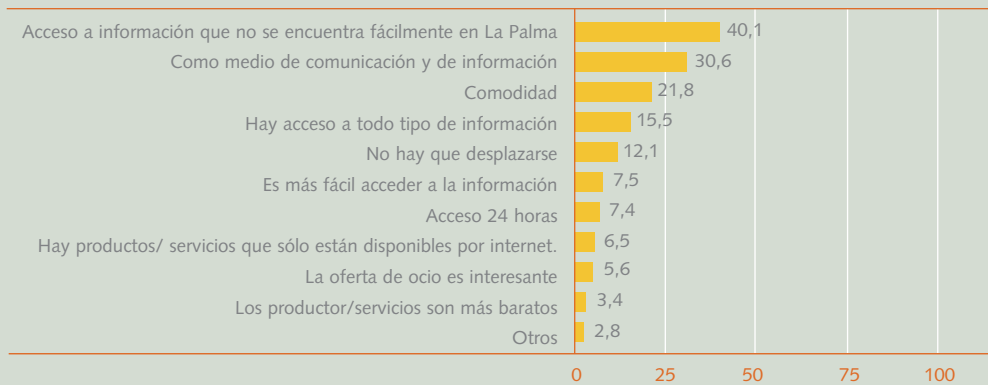
	Los Llanos de Aridane				Santa Cruz de La Palma			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Certificado digital	3,1	10,2	13,4	12,5	7,4	7,0	8,8	12,5
Uso de redes telemáticas	7,8	5,7	5,7	6,3	1,4	2,7	4,9	2,3

	El Paso				Resto de municipios			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Certificado digital	5,6	12,2	9,0	11,7	4,6	7,0	7,2	11,3
Uso de redes telemáticas	7,2	6,5	6,0	8,3	4,6	6,5	5,6	6,1

Los datos de 2005 y 2006 de los municipios aislados indican tendencia

2.7. Beneficios del uso de internet

Beneficios de internet
(% sobre usuarios de internet en los últimos tres meses, respuesta múltiple)



Entre los beneficios de internet mencionados por los internautas de La Palma destacan el acceso a información que no se encuentra fácilmente en la isla (40.1%), y su uso como medio para mantenerse informado y comunicado (30,6%). Si se consideran las respuestas “es más fácil acceder a la información” y “hay productos/servicios que sólo están disponibles por internet”

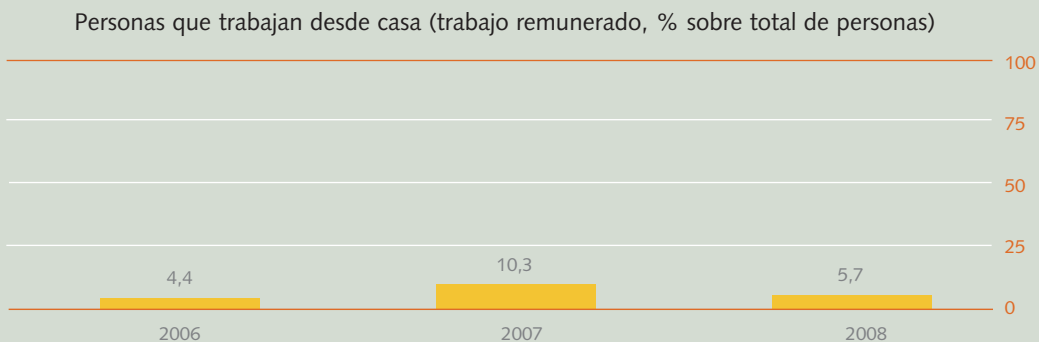
como variantes de la primera, la facilidad de acceso a recursos por internet es mencionada en más de la mitad de los casos.

Los datos por municipios se presentan en la siguiente tabla. No se encuentran diferencias destacables en el orden de preferencia de los internautas de los distintos ámbitos observados.

	Los Llanos de Aridane	Santa Cruz de La Palma	El Paso	Resto de municipios
Beneficios de internet				
Acceso a información que no se encuentra fácilmente en La Palma	38,3	40,6	38,3	41,0
Como medio de comunicación y de información	29,7	31,3	28,3	31,1
Comodidad	25,8	23,4	17,5	19,8
Hay acceso a todo tipo de información	16,4	16,4	17,5	14,2
No hay que desplazarse	13,3	16,4	5,8	10,4
Es más fácil acceder a la información	7,8	7,8	5,0	7,6
Acceso 24 horas	10,9	7,0	2,5	6,6
Hay productos/servicios que sólo están disponibles por internet	4,7	7,0	1,7	8,0
La oferta de ocio es interesante	4,7	7,0	5,8	5,2
Los productos/servicios son más baratos	3,1	3,1	3,3	3,8
Resulta beneficioso para los hijos/estudiantes	3,1	1,6	5,8	2,4
Precios más baratos para billetes de avión	3,1	3,1	0,8	2,4
Ahorro de tiempo y facilidad para el trabajo	1,6	3,1	5,0	2,4
Otros	7,1	7,8	7,4	8,1

Porcentaje sobre usuarios de internet en los últimos tres meses

2.8. Miembros del hogar que trabajan desde casa

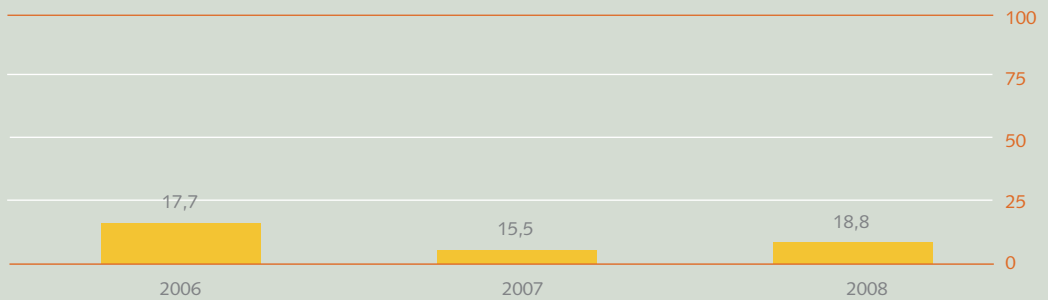


	Los Llanos de Aridane			Santa Cruz de la Palma		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Personas que trabajan desde casa	-	11,5	5,8	-	8,9	6,1

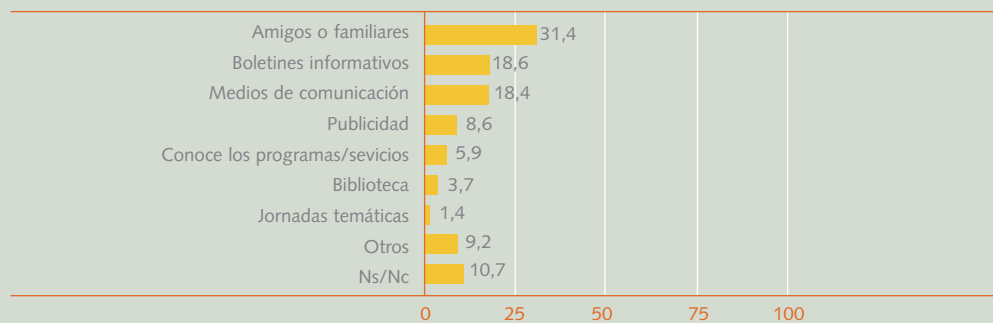
	El Paso			Resto de municipios		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Personas que trabajan desde casa	-	11,3	3,4	4,4	9,6	5,9

2.9. Conocimiento de programas para fomentar el uso de internet

Conocimiento de programas de fomento de internet (% de personas)



Medio (% sobre personas con conocimiento de programas de fomento de internet, respuesta múltiple)



III. COMPARATIVA DE LOS PRINCIPALES INDICADORES



1. COMPARATIVA DE LOS PRINCIPALES INDICADORES

1.1. Situación respecto a otros ámbitos geográficos

En este apartado se comparan los datos obtenidos del estudio para los indicadores más significativos con los datos de la Encuesta sobre la implantación de las TIC en los hogares 2008 publicados por el Instituto Nacional de Estadística.

La comparación entre los resultados de ambas encuestas debe hacerse teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Tipo de entrevista: en el estudio de La Palma se utiliza una encuesta telefónica asistida por ordenador, mientras que en la encuesta del INE se utiliza una encuesta autocumplimentada enviada por correo.
- Cuestionario empleado: muchas preguntas se han formulado de forma diferente.

Año 2008	La Palma (1)	Canarias (2)	España (2)
Hogares con ordenador (%)	67,2	65,5	63,6
Hogares con acceso a internet (%)	47,7 (3)	52,5	51,0
Personas que han utilizado alguna vez internet (%)	64,1	62,9	61,7
Usuarios de internet en los últimos tres meses (%)	61,0	57,6	56,7
Viviendas con conexión distinta de la línea telefónica básica (%)	43,5	45,4	44,6
Frecuencia de uso de internet (% sobre usuarios últimos 3 meses)			
Diariamente	63,7	60,4	60,7
Semanalmente	26,3	22,1	26,0
Mensualmente	6,7	10,1	9,2
No todos los meses	3,2	7,4	4,1
Usos de internet con fines específicos (% sobre usuarios últimos 3 meses)			
Correo electrónico	83,0	79,9	81,9
Telefonía IP o videoconferencias	20,4	23,5	18,4
Banca electrónica y finanzas	24,3	37,3	34,8
Compra de bienes y servicios	19,6	9,8	13,3
Venta de bienes y servicios	7,0	10,0	6,8
Búsqueda de información sobre bienes y servicios	58,2	75,2	81,7
Descargar o escuchar música	60,4	51,8	52,4
Descargar o ver películas	48,9	43,6	51,6
Búsqueda de empleo	25,4	19,2	21,5
Búsqueda de información relacionada con la salud	53,2	36,1	43,7
Obtener información de páginas web de la Administración	48,1	48,4	49,0
Descargar formularios oficiales	26,0	24,2	27,4
Enviar formularios cumplimentados	16,6	9,0	16,1
Cursos de educación reglada	19,7	8,3	10,4

(1) Encuesta sobre Indicadores de la Sociedad de la Información en Hogares de la isla de La Palma. GfK Emer para la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información 2008.

(2) Encuesta sobre la implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Hogares. Instituto Nacional de Estadística 2008.

(3) Estimación para el total de hogares de La Palma realizada en función del porcentaje de hogares con telefonía fija en Canarias (INE TIC Hogares 2008).

Salvando las diferencias metodológicas entre los estudios enfrentados, se puede afirmar que en La Palma se cuenta con un nivel de penetración de internet en la ciudadanía similar al total nacional y a Canarias, llegando casi a la mitad de hogares y siendo internautas (usuarios de internet en los últimos 3 meses) más de 6 de cada 10 habitantes, por encima de las medias canaria y nacional.

En cuanto a la frecuencia de uso de internet, los internautas de La Palma hacen un uso de la red más intenso que el resto, pues casi el 64% manifiesta conectarse a internet diariamente frente al 60,7 del total nacional y el 60,4 de Canarias.

En general los usos de internet muestran niveles similares para La Palma, Canarias y España. No obstante, existen diferencias en algunos servicios:

- La banca electrónica y finanzas, y la búsqueda de información sobre bienes y servicios son algo inferiores en La Palma que en Canarias y en España.
- La búsqueda de empleo, la realización de cursos de educación reglada en la red, y la compra de bienes y

servicios son usos en los que los internautas de La Palma destacan frente a los de Canarias y España.

Por último, en las comunicaciones con las Administraciones Públicas, La Palma presenta niveles similares al total nacional y superiores a Canarias en la descarga de formularios oficiales y el envío de dichos formularios cumplimentados.

2. EVOLUCIÓN TEMPORAL

En este apartado se comparan los resultados obtenidos para una serie de indicadores en distintas encuestas realizadas en el ámbito del Proyecto La Palma Digital con los del presente estudio, de forma que permita comprobar la evolución experimentada por los hogares y ciudadanos de la isla.

Para poder comprobar el desarrollo experimentado se compara la evolución entre los años 2005 y 2008 de los hogares de La Palma con la de los hogares de Canarias.

Indicadores	La Palma 2005 (1)	Canarias 2005 (2)	La Palma 2008 (1)	Canarias 2008 (2)	Evolución 2005-08 La Palma	Evolución 2005-08 Canarias
Hogares con acceso a Internet (%)	27,9 (3)	34,9	47,7 (3)	52,5	71,0	50,4
Población que utiliza habitualmente internet (últimos 3 meses) (%)	37,7	43,3	61,0	57,6	61,8	33,0
Hogares con acceso de banda ancha (%)	18,6	26,3	40,8	44,7	119,4	70,0

(1) Encuesta sobre Indicadores de la Sociedad de la Información en Empresas de la isla de La Palma. GfK Emer para La Palma Digital (2005) y GfK Emer para la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (2008).

(2) Encuestas sobre el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación y Comercio Electrónico en Empresas. Instituto Nacional de Estadística 2005 y 2008.

(3) Estimación para el total de hogares de La Palma realizada en función del porcentaje de hogares con telefonía fija en Canarias (INE TIC Hogares 2005 y 2008).

Destaca la evolución experimentada en los hogares con acceso de banda ancha, que en el periodo contemplado se ha incrementado por encima del 100%, mientras que en el resto de las islas lo hacía un 70%.

Comparativamente hablando es superior la evolución de la población que utiliza internet de manera habitual, que

se ha incrementado más de un 60% frente al 33% de la media regional, pasando de 5 puntos porcentuales por debajo de la media a estar 3 p.p. por encima.

El número de hogares con acceso a internet también se ha incrementado por encima de la media regional desde el año 2005 (71% frente a 50%).

IV. CONCLUSIONES



Penetración de internet

- La penetración de internet en la vivienda, dentro de los hogares que tienen teléfono fijo, se ha incrementado 2,4 p.p. respecto a 2007 alcanzando el 62,8% de los hogares con línea telefónica. Ponderando este resultado por el número de hogares con telefonía fija (Encuesta TIC Hogares INE 2008) se obtiene una penetración del 47,7%, 2,1 p.p. superior a la de 2007.
- En este aspecto destacan los municipios de Santa Cruz de la Palma y El Paso, que alcanzan niveles superiores al 65%.
- En cuanto al tipo de conexión, el ADSL continúa siendo el tipo de conexión más presente en los hogares con internet, aunque se observa una desaceleración en el paso de la línea convencional al ADSL respecto al año anterior.
- La falta de utilidad de internet se consolida como barrera principal para no contratarlo, esta situación se refuerza en 2008: el 43,4% de los ciudadanos que no tienen internet menciona este motivo. El siguiente argumento es el precio; un 18,7% de los encuestados lo considera muy caro. De estos datos se deduce que la información es un aspecto básico para superar las principales barreras a la extensión del uso de la red.
- La intención de contratar internet sigue una tendencia descendente, sólo un 14,6% de los ciudadanos sin internet

considera que contratará una conexión en los próximos 12 meses frente al 17,9% de hace un año.

Usuarios de internet

- Se continúa produciendo un aumento de la frecuencia con la que los internautas se conectan a Internet. En los últimos 3 meses, el 61,0% ha accedido a la red, por encima de las medias canaria y nacional.
- El motivo principal por el que no se ha usado internet en los últimos tres meses es desconocer su funcionamiento en un 44,1% de los casos, siendo el siguiente motivo más nombrado la falta de utilidad o necesidad (30,6% de los entrevistados que no habían usado internet en los últimos tres meses). Estos datos confirman que la información resulta primordial para incrementar aún más la penetración y uso de internet entre la ciudadanía de La Palma.
- La intención de uso de internet en los próximos 12 meses para los no usuarios se sitúa en un 15,1%. Este indicador está significativamente asociado al de intención de contratación de internet para el hogar, que también es reducido.
- Los tres principales beneficios del uso de internet son "Acceso a la

información", "Como medio de comunicación" y "Comodidad".

- Al igual que en el año 2007, la vivienda propia destaca como el lugar de mayor uso de internet. Respecto al año anterior, se reduce el acceso a internet desde lugares fuera de casa y del trabajo y aumenta el uso de internet en el hogar.

Usos de internet

- El correo electrónico continúa siendo el servicio más utilizado por los ciudadanos mostrando un ligero ascenso respecto al año anterior. Esta tendencia al crecimiento también se observa en el uso de chats y videoconferencias IP. Por el contrario el envío de SMS ha sufrido un pequeño retroceso.
- En cuanto a los servicios de compra/venta, se ha producido un estancamiento en todos los aspectos relativos al comercio electrónico, que en 2008 registran usos inferiores a 2007, aunque superiores a 2006.
- Respecto al resto de servicios accesibles a través de internet, se está produciendo un aumento continuo del uso de la mayoría de ellos. En especial, se ha producido un importante aumento en el uso de internet para realizar trámites o buscar información

sobre problemas de salud. La interacción con la administración pública se incrementa ligeramente en la obtención de información, el envío de trámites cumplimentados, y la tramitación electrónica completa.

Certificado digital

- La posesión de certificado digital continúa su tendencia creciente aumentando 2,2 puntos porcentuales respecto al año anterior, y situándose en el 11,9%.

Comparación con otros ámbitos geográficos

- La Palma cuenta con un nivel de penetración de internet en la ciudadanía (47,7%) inferior al total nacional (52,5%) y a Canarias (51,0%).
- En cuanto a la frecuencia de uso de internet, los internautas de La Palma hacen un uso de la red más intenso que el resto, pues casi el 64% manifiesta conectarse a internet diariamente frente al 60,7 del total nacional y el 60,4 de Canarias.
- En general los usos de internet muestran niveles similares para La Palma, Canarias y España. La búsqueda de empleo, la realización de cursos de educación reglada en la

red, y la compra de bienes y servicios son usos en los que los internautas de La Palma destacan frente a los de Canarias y España.

- Por último, en las comunicaciones con las Administraciones Públicas, La Palma presenta niveles similares al total nacional y superiores a Canarias en la descarga de formularios oficiales y el envío de dichos formularios cumplimentados.

Evolución temporal

- El porcentaje de hogares con acceso de banda ancha en La Palma se ha incrementado desde 2005 por encima del 100%, mientras que en el resto de las islas lo hacía en un 70%.
- Comparativamente hablando es superior la evolución de la población de La Palma que utiliza internet de manera habitual, que se ha incrementado más de un 60% frente al 33% de la media regional, pasando de 5 puntos porcentuales por debajo de dicha media a estar 3 p.p. por encima.
- El número de hogares con acceso a internet también se ha incrementado por encima de la media regional desde el año 2005 (71% frente a 50%).



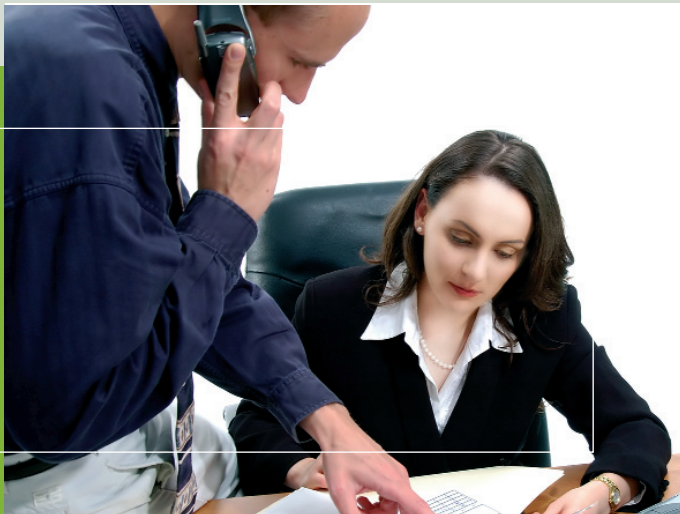
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El objetivo del estudio es el cálculo y análisis de indicadores de uso de las TIC por parte de las Administraciones Públicas locales de la isla de La Palma, es decir, sus 14 ayuntamientos y el Cabildo Insular.

Los indicadores de Sociedad de la Información estudiados para administraciones públicas locales son los siguientes:

- % de centros con ordenador.
- % de centros con LAN.
- % de centros con acceso a internet.
- % de empleados que usa ordenador diariamente.
- % de empleados que accede a internet diariamente.
- % de empleados que ha recibido algún tipo de formación en informática.
- % de servicios en línea ofrecidos por la institución (respecto al total de servicios que ofrece).
- % de trámites administrativos gestionados informáticamente.
- Disponibilidad de firma electrónica en la institución.
- Conocimiento sobre algún programa para fomentar el uso de internet y las nuevas tecnologías.

I. METODOLOGÍA



El análisis del equipamiento y uso de tecnologías de la información y las comunicaciones por parte de las administraciones públicas se divide fundamentalmente en tres ámbitos:

- **eGobierno:** hace referencia a las relaciones entre organizaciones, siendo una de ellas una administración y la otra un ciudadano, una empresa, u otra administración. Consecuentemente atiende a temas relacionados con la provisión de servicios y el intercambio de información.
- **eDemocracia:** hace referencia a la prestación de facilidades para la comunicación por parte de la ciudadanía, y a la provisión de mecanismos de participación activa en cuantos procesos se realicen desde la Administración.
- **eAdministración:** hace referencia a la adaptación a las nuevas tecnologías de procesos internos, infraestructura, y personal de las administraciones.

Los datos presentados en este capítulo se han obtenido de dos operaciones:

- Los datos de la comparativa en eGobierno y eDemocracia se han recopilado de la observación de las páginas web de las corporaciones locales, insulares y regionales de Canarias, realizada entre marzo y abril de 2008.
- El resto de información (datos de equipamiento TIC, uso y conocimiento del personal, eGobierno y eAdministración, firma electrónica y conocimiento de programas de fomento de internet) ha sido obtenida mediante un cuestionario trasla-

dado a los 14 ayuntamientos y al Cabildo Insular. Esta operación tuvo lugar en noviembre y diciembre de 2008.

La disponibilidad en internet de los servicios ofrecidos por las administraciones públicas se mide según los siguientes niveles de interactividad¹:

- Nivel 0 (0%): ausencia de información.
- Nivel 1 (25%): se ofrece información sobre el servicio.
- Nivel 2 (50%): se permite la descarga e impresión de formularios.
- Nivel 3 (75%): se permite el envío de formularios rellenos.
- Nivel 4 (100%): se permite realizar el proceso completo por medios electrónicos.

¹ Existe un nivel adicional, no considerado en el estudio realizado, que contempla la posibilidad de personalizar los servicios y realizar acciones de forma proactiva o automatizada.

II. INDICADORES DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. EQUIPAMIENTO TIC



Según la información facilitada, la disponibilidad de ordenador alcanza al 81,6% de los centros dependientes de las Administraciones Públicas Locales (Cabildo y ayuntamientos) de la isla de

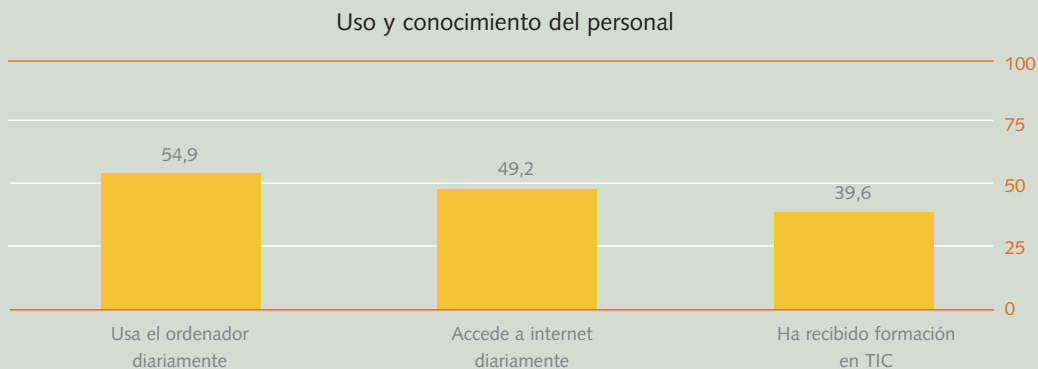
La Palma. Disponen de red de área local más de dos tercios de los centros (66,9%), mientras que hay conexión a internet en más de tres cuartas partes (77,1%).

Porcentaje de centros de la institución con	Ordenador	Red área local (LAN)	Conexión a internet
Promedio total	81,6	66,9	77,1
Cabildo Insular de La Palma	95,0%	80,0%	98,0%
Ayuntamiento de Barlovento	100,0%	100,0%	100,0%
Ayuntamiento de Breña Alta	70,0%	90,0%	90,0%
Ayuntamiento de Breña Baja	83,3%	66,6%	83,3%
Ayuntamiento de Fuencaliente de La Palma	75,0%	60,0%	75,0%
Ayuntamiento de Garafía	100,0%	100,0%	100,0%
Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane	80,0%	75,0%	70,0%
Ayuntamiento de El Paso	80,0%	60,0%	50,0%
Ayuntamiento de Puntagorda	100,0%	50,0%	100,0%
Ayuntamiento de Puntallana	100,0%	100,0%	100,0%
Ayuntamiento de San Andrés y Sauces	21,0%	5,0%	21,0%
Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	80,0%	60,0%	80,0%
Ayuntamiento de Tazacorte	40,0%	38,0%	70,0%
Ayuntamiento de Tijarafe	100,0%	85,7%	85,7%
Ayuntamiento de Villa de Mazo	100,0%	33,3%	33,3%

Por municipios, destacan los ayuntamientos de Barlovento, Garafía, Puntagorda, Puntallana, Tijarafe y Villa de Mazo, todos

con un alto nivel de infraestructuras TIC. Los ayuntamientos peor equipados son los de San Andrés y Sauces y Tazacorte.

2. USO Y CONOCIMIENTO DEL PERSONAL



Más de la mitad de los empleados de las AAPP de La Palma usa el ordenador (54,9%), mientras que la mitad de ellos accede a internet diariamente (49,2%).

Los programas de formación en TIC de las administraciones han abarcado a cuatro de cada diez empleados públicos (39,6%).

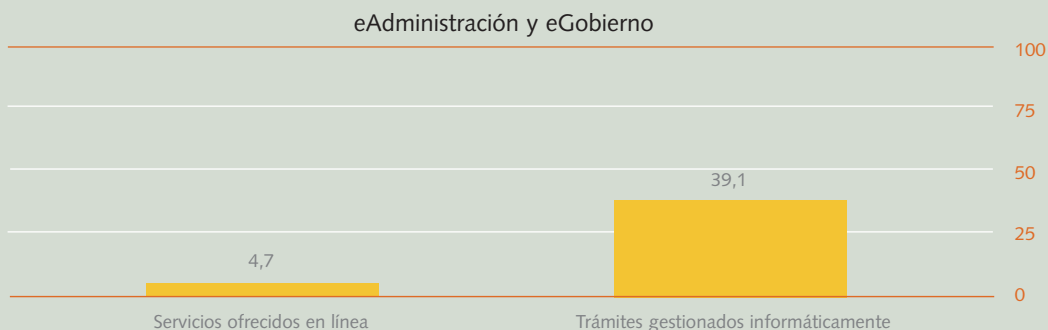
Porcentaje de empleados de la institución que	Usa el ordenador diariamente	Accede a internet diariamente	Ha recibido formación en TIC
Promedio total	54,9	49,2	39,6
Cabildo Insular de La Palma	70,0%	70,0%	60,0%
Ayuntamiento de Barlovento	50,0%	50,0%	40,0%
Ayuntamiento de Breña Alta	70,0%	70,0%	65,0%
Ayuntamiento de Breña Baja	80,0%	70,0%	100,0%
Ayuntamiento de Fuencaliente de La Palma	30,0%	25,0%	40,0%
Ayuntamiento de Garafía	38,0%	38,0%	25,0%

(continuación) Porcentaje de empleados de la institución que	Usa el ordenador diariamente	Accede a internet diariamente	Ha recibido formación en TIC
Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane	40,0%	40,0%	35,0%
Ayuntamiento de El Paso	80,0%	80,0%	20,0%
Ayuntamiento de Puntagorda	80,0%	50,0%	30,0%
Ayuntamiento de Puntallana	20,0%	20,0%	15,0%
Ayuntamiento de San Andrés y Sauces	25,0%	25,0%	13,0%
Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	100,0%	90,0%	30,0%
Ayuntamiento de Tazacorte	90,0%	60,0%	90,0%
Ayuntamiento de Tijarafe	30,0%	30,0%	11,0%
Ayuntamiento de Villa de Mazo	20,0%	20,0%	20,0%

Por municipios, en uso de ordenador e internet destaca el ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma, así como los de Tazacorte, El Paso, Breña Baja y Breña Alta. Los ayuntamientos que menor uso diario hacen de estos recursos son los de Tijarafe y Villa de Mazo.

En cuanto a la formación TIC de sus empleados, destacan los ayuntamientos de Breña Baja y de Tazacorte. Los empleados públicos que menos formación TIC han recibido son los de El Paso, Tijarafe y Villa de Mazo.

3. eADMINISTRACIÓN Y eGOBIERNO



Según la información proporcionada por las propias AAPP, los trámites internos gestionados informáticamente

no alcanzan el 40%, mientras que los que se ofrecen por internet no llegan al 5%.

Porcentaje de	Servicios ofrecidos en línea	Trámites gestionados informáticamente
Promedio total	4,7	39,1
Cabildo Insular de La Palma	5,0%	60,0%
Ayuntamiento de Barlovento	0,0%	0,0%
Ayuntamiento de Breña Alta	0,0%	0,0%
Ayuntamiento de Breña Baja	0,0%	2,0%
Ayuntamiento de Fuencaliente de La Palma	0,0%	0,0%
Ayuntamiento de Garafía	0,0%	80,0%
Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane	0,0%	15,0%
Ayuntamiento de El Paso	10,0%	80,0%
Ayuntamiento de Puntagorda	15,0%	45,0%
Ayuntamiento de Puntallana	25,0%	30,0%
Ayuntamiento de San Andrés y Sauces	0,0%	0,0%
Ayuntamiento de Santa Cruz de La Palma	0,0%	95,0%
Ayuntamiento de Tzacorte	15,0%	80,0%
Ayuntamiento de Tijarafe	0,0%	100,0%
Ayuntamiento de Villa de Mazo	0,0%	0,0%

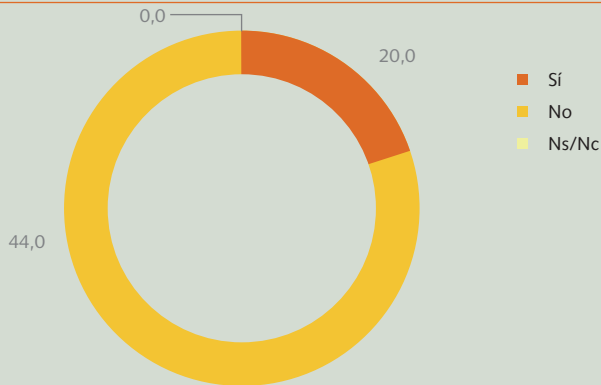
Por municipios, en cuanto a la gestión informática de trámites internos destacan los ayuntamientos de Tijarafe, Santa Cruz de La Palma, Tzacorte, El Paso, y Garafía. Por otra parte, hasta cinco ayuntamientos afirman no tramitar informáticamente ninguna gestión

(Barlovento, Breña Alta, Fuencaliente, San Andrés y Sauces, y Villa de Mazo).

En cuanto a los servicios ofrecidos en línea a empresas, ciudadanos u otras administraciones, destacan los ayuntamientos de Puntallana, Puntagorda, y Tzacorte.

4. FIRMA ELECTRÓNICA Y CONOCIMIENTO DE PROGRAMAS DE FOMENTO DE INTERNET

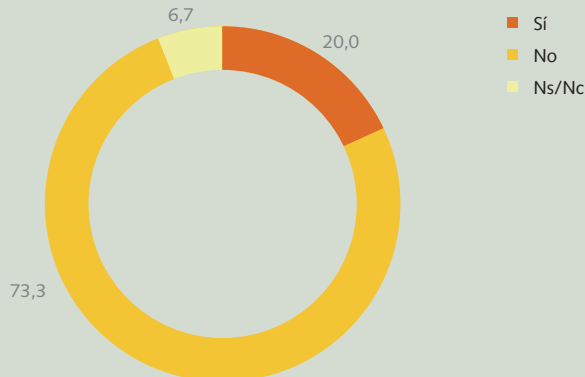
Disponibilidad de firma electrónica para gestiones administrativas internas



Únicamente los ayuntamientos de Breña Baja, Fuencaliente y Garafía disponen de firma electrónica para la realización de

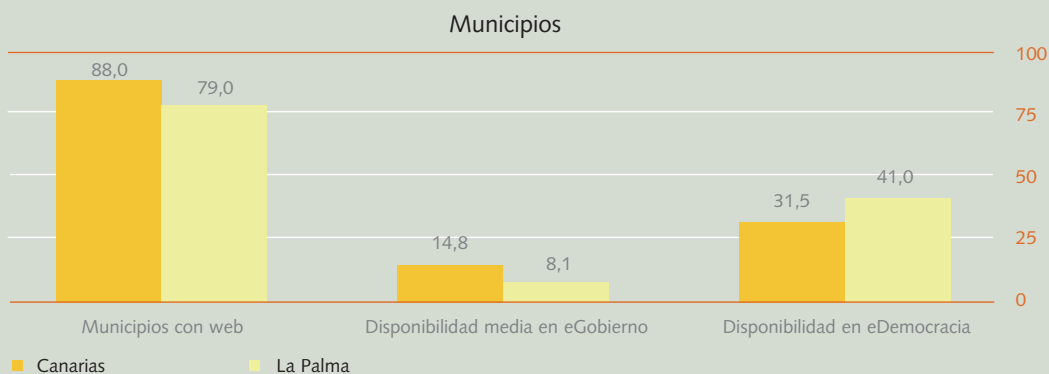
gestiones administrativas internas, lo que supone un 20% de las Administraciones Públicas Locales de La Palma.

Conocimiento de programas de fomento del uso de nuevas tecnologías



5. COMPARATIVA EN EGOBIERNO Y EDEMOCRACIA

5.1. Municipios



Disponibilidades sobre municipios con página web

El 79% de los municipios de la isla de La Palma dispone de página web, frente al 88% de media de Canarias. Los municipios sin página web son Barlovento, Garafía y Puntallana (revisión realizada en el primer trimestre de 2008), aunque a la fecha de elaboración del presente documento ya se encuentran disponibles los sitios web de los ayuntamientos de Barlovento (www.ayuntamientodebarlovento.org) y de Puntallana (www.puntallana.es).

La disponibilidad de servicios a ciudadanos y empresas a través de las páginas web de los municipios de La Palma también es inferior a la media regional (8,1% frente a 14,8%). De los servicios de administración electrónica supervisados, sólo en la obtención de certificados de estar al corriente de obligaciones municipales los ayuntamientos de La Palma ofrecen una mayor disponibilidad que los del conjunto de las islas.

Disponibilidad de Servicios de eGobierno	Canarias	La Palma
Trámites para la gestión de impuestos y tasas municipales	15,9%	6,8%
Trámites sobre licencias municipales	24,7%	9,1%
Certificados de estar al corriente de obligaciones municipales	7,1%	9,1%
Trámites sobre actividades lúdicas y culturales	16,6%	6,8%
Trámites de solicitud de ayudas sociales	16,2%	11,4%
Trámites matriculación escuelas infantiles y adultos	5,3%	4,6%
Búsqueda de empleo	17,2%	9,1%
Disponibilidad media total	14,8%	8,1%

Sobre municipios con página web

En el mejor de los casos el nivel medio de interactividad no alcanza la puesta a disposición del público de información sobre el servicio, que equivaldría a un 25%.

En cuanto a los contenidos de las páginas web, los municipios de La

Palma destacan sobre la media regional en presencia de otros idiomas distintos del castellano, información general, e información turística. Por el contrario, la oferta de información sanitaria, de empleo, y la obtención de certificados es inferior a la media regional.

Contenidos de la web municipal	Canarias	La Palma
Idiomas	24,7%	27,3%
Información general	87,0%	91,0%
Noticias de actualidad	86,0%	82,0%
Información de servicios municipales	62,0%	55,0%
Información turística	75,0%	91,0%
Información de la oferta sanitaria	42,0%	18,0%
Consulta de documentos y publicaciones municipales	47,0%	45,0%

(continuación) Contenidos de la web municipal	Canarias	La Palma
Información de empleo	52,0%	27,0%
Seguimiento de expedientes	1,0%	0,0%
Información estadística o demográfica	13,0%	9,0%
Obtener informes o estudios municipales	5,0%	0,0%
Obtener formularios sobre la oferta de empleo público	10,0%	9,0%
Obtener certificados oficiales	29,0%	9,0%

Sobre municipios con página web

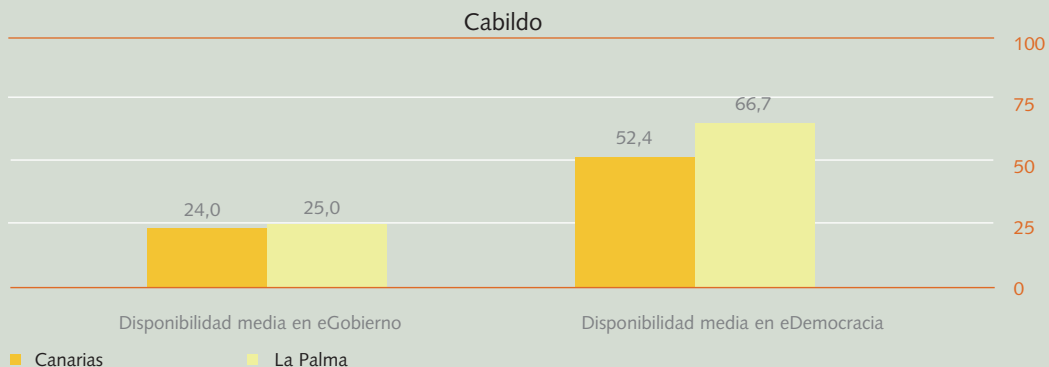
Los ayuntamientos de la isla de La Palma tienen una disponibilidad superior a la media (41,0% por

31,5%) en los servicios de comunicación y participación ciudadana (eDemocracia).

Disponibilidad de servicios de eDemocracia	Canarias	La Palma
Encuestas	16,9	27,0
Foros	6,5	9,0
Correo electrónico	42,9	73
Buzón	59,7	55,0
Disponibilidad media total	31,5	41,0

Sobre municipios con página web

5.2. Cabildo



La disponibilidad de servicios a ciudadanos y empresas a través de la página web del Cabildo de La Palma es superior a la media regional, tanto en servicios de

administración electrónica (25,0% frente a 24,0%) como en servicios de participación ciudadana por medios electrónicos (66,7% frente a 52,4%).

Disponibilidad de servicios de eGobierno	Canarias	La Palma
Carné del artesano	35,7%	25,0%
Ayudas a la producción agrícola, ganadera y pesquera	35,7%	25,0%
Subvenciones al empleo y la emprendeduría	25,0%	50,0%
Defensa del consumidor	21,4%	25,0%
Tarjeta de transporte	17,9%	25,0%
Ayudas al alquiler de viviendas	17,9%	0,0%
Ayudas sociales	14,3%	25,0%
Disponibilidad media total	24,0%	25,0%

El Cabildo de La Palma alcanza el nivel 2 de interactividad (obtención de formularios oficiales, 50%) para subvenciones al empleo y a la emprendeduría. Para el resto de servicios supervisados se ofrece información (nivel 1 de interactividad), excepto para las ayudas al alquiler de viviendas.

La siguiente tabla muestra información sobre los contenidos y áreas disponibles en el sitio web del Cabildo de La Palma (www.cabildodelapalma.es), y su comparación con la media para el total de cabildos.

Contenidos del sitio web de los cabildos	Canarias	La Palma
Información de carácter general	85,7%	sí
Directorio e información de servicios	42,9%	sí
Otros idiomas	71,4%	sí
Noticias de actualidad	100,0%	sí
Información turística	100,0%	sí

(continuación) Contenidos del sitio web de los cabildos	Canarias	La Palma
Organigrama	14,3%	no
Información sobre Protección Civil	14,3%	no
Seguimiento de expedientes	0,0%	no
Mapa y carreteras de la isla	85,7%	sí
Consulta de documentos y publicaciones	85,7%	no
Información de empleo público y privado	71,4%	sí
Planes insulares	42,9%	sí

Áreas	Canarias	La Palma
Agricultura, ganadería y pesca	85,7%	sí
Cultura, ocio y deportes	100,0%	sí
Empleo y emprendeduría	57,1%	sí
Medio Ambiente	85,7%	sí
Transporte	71,4%	sí
Asistencia Social	42,9%	sí
Consumo	28,6%	no
Artesanía	100,0%	sí
Vivienda	42,9%	no

En cuanto a servicios de participación ciudadana, el sitio web del Cabildo de La Palma dispone de correo electrónico y buzón de atención al ciudadano, sien-

do su disponibilidad media total superior a la del conjunto de cabildos (66,7% frente al 52,4%).

Disponibilidad de servicios de eDemocracia	Canarias	La Palma
Encuestas	42,9%	no
Correo electrónico	57,1%	sí
Buzón	57,1%	sí
Disponibilidad media total	52,4%	66,7%

las páginas web de los municipios de La Palma es inferior a la media regional (8,1% frente a 14,8%). Este nivel de interactividad no alcanza la puesta a disposición del público de información sobre el servicio, que equivaldría a un 25%, por lo que se puede afirmar que aún queda mucho camino por recorrer en este ámbito.

- En cuanto a los contenidos de las páginas web, los municipios de La Palma destacan sobre la media regional en presencia de otros idiomas distintos del castellano, información general, e información turística. Por el contrario, la oferta de información sanitaria, de empleo, y la obtención de certificados es inferior a la media regional.

- En cuanto a la disponibilidad de servicios a ciudadanos y empresas por parte de los cabildos, la interactividad media del sitio del Cabildo de La Palma es superior a la media regional (25,0% frente a 24,0%).

eDemocracia

- Los ayuntamientos de la isla de La Palma tienen una disponibilidad superior a la media (41,0% por 31,5%) en los servicios de comunicación y participación ciudadana (eDemocracia).
- En cuanto al Cabildo Insular, la disponibilidad de servicios de participación ciudadana también es superior a la media del total de cabildos (66,7% frente a 52,4%).

