



Observatorio Vodafone de la Empresa 2018

Pymes

II Estudio sobre el estado de digitalización
de las empresas y Administraciones Públicas españolas



Índice

El Observatorio Vodafone de la Empresa	3
Introducción	4
Metodología y ficha técnica	5
Conclusiones	7
Contexto general y preocupaciones	13
El estado de la digitalización	20
Necesidades en digitalización	35
Aceleradores y frenos de la digitalización	47



El Observatorio Vodafone de la Empresa

El Observatorio Vodafone de la Empresa es una plataforma de contenido que tiene como objetivo ayudar a las empresas e instituciones españolas en su proceso de digitalización. Recoge las preocupaciones de los profesionales a nivel nacional, las traslada a los mayores expertos y explora todas las oportunidades que ofrece la revolución digital. Es un gran foro de conocimiento compartido que sirve como inspiración tanto para las empresas como para la sociedad.

El Estudio sobre el estado de digitalización de las empresas y Administraciones Públicas españolas, que este año se realiza en su segunda edición, cuenta desde su inicio con la colaboración de dos grandes Partners estratégicos, expertos en la realidad digital de los negocios. Por un lado, Google, proveedor de un gran abanico de soluciones digitales para las empresas, y por otro, Opimno, consultora de Innovación y editora de la edición en castellano de 'MIT Technology Review'. La experiencia, contenidos y casos de éxito, así como el análisis de estos Partners ayudan a enriquecer los contenidos de la plataforma del Observatorio Vodafone de la Empresa.

ObservatorioVodafone.com

Introducción

Las Pymes españolas ante el reto de consolidar su digitalización

El II Estudio sobre el Estado de Digitalización de las empresas y Administraciones Públicas españolas del Observatorio Vodafone de la Empresa se plantea ante la necesidad de conocer la situación de las empresas e instituciones de país en su avance digital.

El estudio refleja las conclusiones obtenidas de 3.000 encuestas cuantitativas (803 a Pymes) y 60 entrevistas en profundidad a responsables de implantación tecnológica de empresas e instituciones españolas (9 a Pymes). La muestra incluye representación de todos los sectores, tipos de empresas, administraciones y regiones españolas.

Según los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística, actualizados el 31 de julio de 2018, actualmente hay 3,3 millones de empresas activas en España de las que 139.461 tienen entre 10 y 99 empleados.

Un objetivo para el que ven en la digitalización un aliado ya que les permite contactar de forma más

directa con los clientes, abrir nuevos mercados y conocer mejor los hábitos y necesidades de los usuarios.

Entre las empresas de este tamaño se ha visto cómo se ha incrementado poco la preocupación por la digitalización respecto a las cifras del pasado año, pero ha crecido su interés por captar nuevos clientes.

La nota media que otorgan a la preocupación sobre la digitalización ha crecido un punto respecto al mismo informe del año pasado y se sitúa en el 7 sobre 10, aunque reconocen que les preocupa más contar con personal cualificado y adaptarse a un mercado que cambia cada vez más rápido.

Esta preocupación por adaptarse a las nuevas tecnologías se traduce en un aumento de la inversión en relación a años anteriores y en una apuesta por introducir nuevas herramientas digitales.

Metodología y Ficha técnica

	FASE CUALITATIVA
Tipo de estudio	Cualitativo (Referido a Pymes entre 10 y 99 empleados)
Técnica empleada	Entrevistas abiertas en profundidad
Universo de análisis	Directores ejecutivos, directores digitales, de información, de marketing, de sistemas, gerentes, responsables de proyecto, etc.
Detalle del planteamiento metodológico	Se han realizado 9 entrevistas abiertas en profundidad
Fecha de realización del campo	Del 2 de abril al 6 de julio de 2018
Estudio realizado por	Opinno

	<p>FASE CUANTITATIVA</p>
<p>Tipo de estudio</p>	<p>Cuantitativo (Referido a Pymes entre 10 y 99 empleados)</p>
<p>Técnica empleada</p>	<p>Entrevistas telefónicas</p>
<p>Universo de análisis</p>	<p>Directores ejecutivos, directores digitales, de información, de marketing, de sistemas, gerentes, responsables de proyecto, etc.</p>
<p>Detalle del planteamiento metodológico</p>	<p>Se han realizado un total de 803 entrevistas entre Pymes de 10 a 99 trabajadores. La distribución por tamaños de esta encuestas ha sido de 569 para el subsegmento de empresas de un tamaño de entre 0-49 empleados y de 234 para el de 50-99. La distribución por sectores se ha realizado como sigue: comercio minorista (85); comercio mayorista (124); hostelería y restauración (131); servicios (184); industria (110); agricultura (48); transporte (67); otros (54).</p> <p>Posteriormente los datos han sido ponderados atendiendo al peso real de la distribución real de las empresas en función del número de trabajadores de cada tramo de Pyme, Comunidad Autónoma y sector según los datos del DIRCE a fecha 31/07/2017</p>
<p>Fecha de realización del campo</p>	<p>Del 2 de abril al 6 de julio de 2018</p>
<p>Estudio realizado por</p>	<p>Opinno</p>

Conclusiones

Las Pymes han consolidado su digitalización y apuestan de manera clara por una estrategia para avanzar en sus planes tecnológicos

Conscientes de que el mundo digital avanza sin esperar a nadie, las Pymes están dedicando más esfuerzos a la digitalización. Un 43% de los responsables de las empresas encuestadas afirman que cuentan con un plan concreto para digitalizarse,

mientras que en 2017 la cifra era de un 19%. Además, de las Pymes que tienen un plan, un 50% lo dota de un presupuesto específico destinado a implantar nuevas tecnologías en sus negocios. En este punto, la tendencia se mantiene estable con respecto al año pasado.

Una vez superada la crisis económica, las Pymes españolas miran al futuro con mayor optimismo y ven en la digitalización a un aliado para captar nuevos clientes y mantenerse competitivos en un mercado con cada vez más actores

- Se demuestra que las Pymes españolas son optimistas respecto a su relación con los clientes, ya que el 68% apunta a que ha mejorado mucho frente al 55% que afirmaba lo mismo el pasado año. El uso de las nuevas tecnologías juega un papel clave en esta mejora: el 66% afirma que la digitalización les ha ayudado en la relación con los clientes.
- Si el año pasado su mayor preocupación pasaba por la recuperación de sus cifras de negocio, este año se sitúa en primer lugar la captación de nuevos clientes (20%), seguido de cerca por la existencia de una mayor competencia (17%) debido a la incorporación de nuevos actores digitales y la consolidación de grandes empresas extranjeras en España que compiten con servicios que proveen las Pymes.
- En este clima de optimismo, un 53% considera que se aumentará su facturación a lo largo de este año. Esto se debe a la mejora de la economía y a que consideran que sus clientes van a demandar más sus servicios y productos.

Las Pymes españolas conciben la digitalización como una oportunidad de crecimiento fundamental para sobrevivir. Crece el número de empresas que ha invertido en nuevas tecnologías en los últimos dos años

- Se ha duplicado el número de Pymes que afirman contar con una estrategia de digitalización en la empresa: un 43% de todas ellas apuntan a la existencia de este plan. De ellas, casi la mitad declaran que tienen un presupuesto asignado a este proceso.
- A pesar de que la mayoría no asegure que lo dota de un presupuesto concreto, el 81% de las Pymes españolas sí afirman que han invertido en digitalización en los últimos dos años, cinco puntos porcentuales más que en 2017.
- Las Pymes españolas se encuentran en su mayor parte en una fase de mejora (28%) o seguimiento y control (19%) de la implantación de sus planes digitales. Por su parte, el 12% está en una fase inicial o de estudios.
- Entre sus prioridades de inversión para este año se encuentran la conectividad a la red y entre dispositivos, las soluciones de seguridad y los servicios en la Nube, así como el uso del Internet de las Cosas. Menor importancia en términos de inversión tiene Big Data, ya que solo el 37% de las Pymes declara que sería muy o bastante importante en su estrategia.

Los beneficios que observan las Pymes españolas con respecto a las nuevas tecnologías están alineados con sus preocupaciones de conseguir nuevos clientes, abrir nuevos mercados y ser sostenibles económicamente

- Para la mayoría de las Pymes las nuevas tecnologías aumentan la eficiencia y la productividad y le dan un 9 de valoración respecto a 10. Además, un 87% considera que la tecnología es cada vez más importante para su empresa. Un 84% apunta a que ahorra costes.
- El 79% considera que las nuevas tecnologías permiten mejorar las relaciones con los clientes y le dan un 8 sobre 10 de importancia a este aspecto.
- El alto coste de la implantación de las tecnologías es la principal barrera. El 32% así lo considera, exactamente el doble que el año pasado.

A pesar de que la digitalización avanza y de que la población está cada vez mejor formada en estas cuestiones, las empresas de menos de 100 empleados siguen sin contar con empleados cualificados para abordar este reto

- Únicamente un 14% de las empresas dice estar realizando el proceso de digitalización solo con personal propio. Mientras, el 57% de las Pymes apunta a que está realizando la digitalización con proveedores tanto externos como con personal propio. El 29% restante solo lo hacen con proveedores externos.
- Las grandes empresas tecnológicas se imponen como las preferidas para las Pymes frente a otro tipo de organizaciones. Las empresas locales de nuevas tecnologías son elegidas por el 20% de las Pymes.
- Para las Pymes españolas la principal preocupación sigue siendo la captación de nuevos clientes. El 75% cree que digitalizarse puede ayudarles en este sentido. En cuanto a la digitalización, solo preocupa de manera espontánea al 4%. Sin embargo, si se les sugiere la respuesta, esta preocupación crece hasta alcanzar una media de 7 sobre 10.



Contexto y preocupaciones

La mitad de las Pymes españolas creen que su facturación aumentará gracias a la digitalización

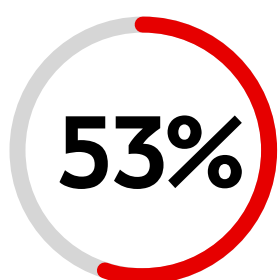
A pesar de la profunda transformación que han tenido que llevar a cabo las Pymes españolas para poder adaptarse a los cambios y seguir el ritmo que marca la era digital, más de la mitad de ellas se muestran optimistas y creen que su facturación se incrementará durante el año que viene.

Cada vez más conscientes del contexto socio-económico actual, lo que más preocupa en estos momentos a las Pymes es el hecho de captar nuevos clientes y de afrontar el aumento de la competencia en el mercado.

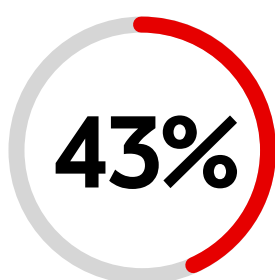
Un 96% de las Pymes cree que digitalizarse les ayudará a mantener o incrementar su facturación

Un 53% de las Pymes se muestran optimistas de cara al futuro al afirmar que la facturación de su empresa se incrementará durante el año que viene. La otra parte significativa mantiene una postura más moderada y cree que la facturación se mantendrá igual.

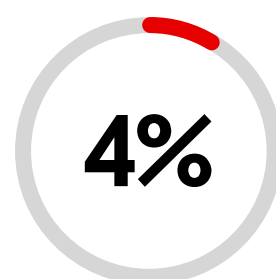
Expectativas de evolución de la facturación de su empresa en los próximos 12 meses



Mejorará
la inversión



Se mantendrá
igual



Descenderá algo

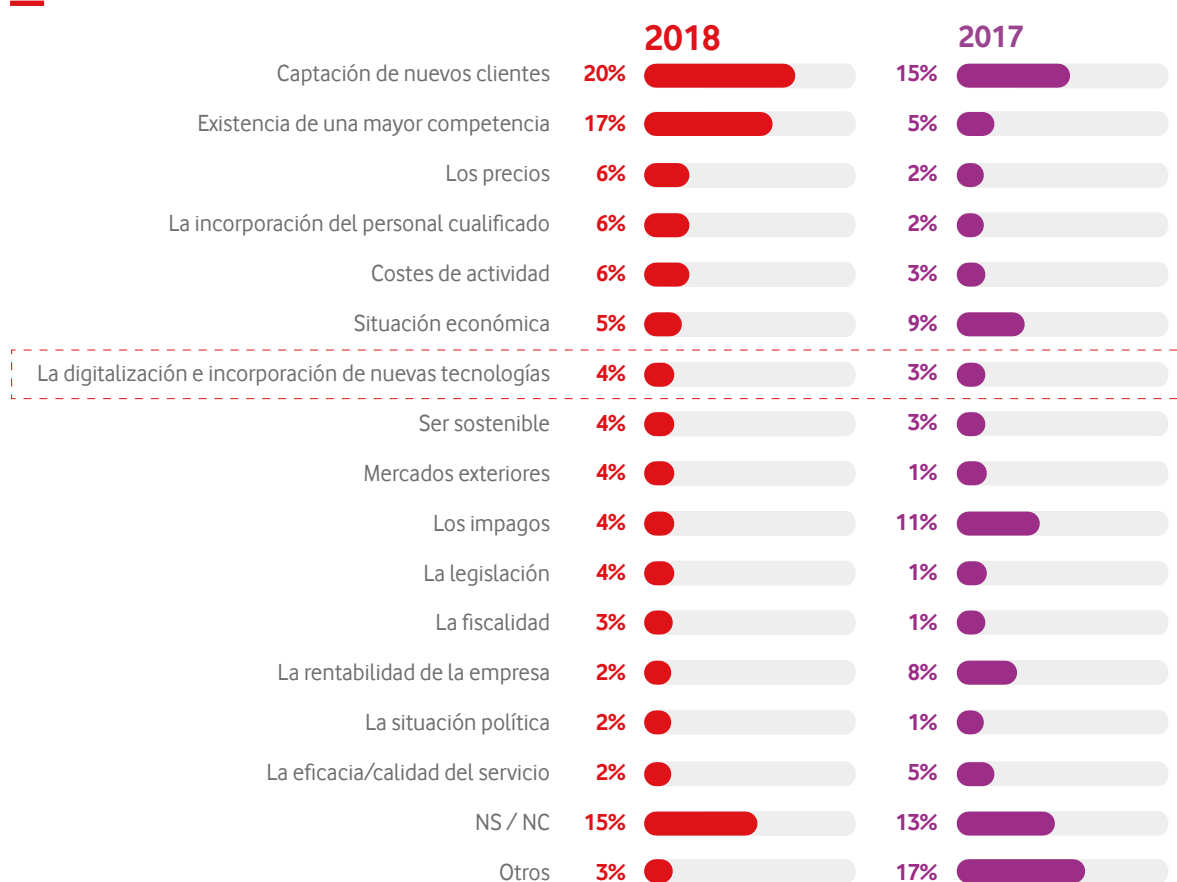
Base: Total de Pymes entrevistadas.



La principal preocupación de las Pymes es captar nuevos clientes y afrontar una mayor competencia

Para las Pymes es importante ampliar su volumen de clientes para consolidar su negocio ante el incremento de competidores en la era digital. No sitúan a la digitalización ni la incorporación de las nuevas tecnologías entre los primeros puestos de respuestas en espontáneo.

Dos principales preocupaciones espontáneas de su negocio en estos momentos



*Pregunta abierta (no se sugería ninguna respuesta a la persona entrevistada).

Base: Total de Pymes entrevistadas.

La digitalización preocupa menos a las Pymes que contar con personal cualificado, ser competitivos y conseguir nuevos clientes

Cuando se pide valoración de una lista concreta de asuntos que pueden preocupar a las Pymes, la digitalización ocupa el séptimo lugar con una nota media de 7. En la actualidad, les inquieta más conseguir personal con las competencias necesarias para la era digital y ser competitivos en un mercado que avanza a un ritmo vertiginoso.

Valoración (de 0 a 10) del grado de preocupación sobre distintas cuestiones relacionadas con su negocio.
(Respuesta sugerida)



Base: Total de Pymes entrevistadas.

*NA equivale a 'No Aplica', dado que no existe comparativa.

PRINCIPALES PREOCUPACIONES, EN IMPORTANCIA

Contar con personal cualificado se muestra como la primera preocupación principal mientras que el acceso al crédito es lo que parece preocupar menos a las Pymes españolas.

Valoración (de 0 a 10) del grado de preocupación sobre distintas cuestiones relacionadas con su negocio









PREOCUPACIONES	MEDIA	MUCHO (10-9)	BASTANTE (8-7)	ALGO (6-5)	POCO O NADA (4-0)	NS/NC
Contar con personal cualificado	8,5	62%	26%	6%	4%	2%
Ser competitivo	8,2	54%	32%	8%	4%	2%
Conseguir nuevos clientes	8,1	55%	27%	10%	6%	2%
Ser sostenible económicamente	8,0	56%	26%	8%	6%	4%
La legislación	7,4	34%	32%	19%	7%	8%
Costes de actividad	7,4	39%	39%	10%	4%	8%
La digitalización, el uso de las nuevas tecnologías para mi actividad	7,0	34%	40%	18%	7%	1%
El contexto socioeconómico	6,8	28%	39%	19%	6%	8%
Carga de impuestos	6,7	33%	31%	19%	6%	11%
Acceder a nuevos mercados	6,6	29%	32%	22%	13%	4%
Diversificación de productos o servicios	6,2	19%	36%	24%	15%	6%
Ayudas para el negocio	5,7	21%	26%	25%	21%	7%
Acceso al crédito	5,2	17%	27%	23%	22%	11%

Base: Total de Pymes entrevistadas.

PRINCIPALES PREOCUPACIONES, DESGLOSADAS POR SECTORES

La digitalización muestra niveles muy similares de importancia en todos los sectores, aunque el **comercio minorista y servicios** le otorgan algo más. En la franja más baja se coloca el sector de transporte y logística.

Valoración (de 0 a 10) del grado de preocupación sobre distintas cuestiones relacionadas con su negocio

									
	MEDIA								
Contar con personal cualificado	8,5	8,4	8,5	8,4	8,1	9,0	8,0	8,6	8,4
Ser competitivo	8,2	8,3	8,5	8,1	8,2	8,5	7,8	8,1	8,1
Conseguir nuevos clientes	8,1	7,2	7,9	8,2	8,2	8,7	7,6	8,0	7,8
Ser sostenible económicamente	8,0	8,0	8,1	8,2	7,9	8,1	7,7	8,0	8,0
La legislación	7,4	7,4	7,4	6,6	7,4	7,3	6,9	7,5	7,7
Costes de actividad	7,4	7,7	7,8	7,2	7,0	7,8	7,4	7,2	6,8
La digitalización	7,0	7,4	7,4	7,6	7,4	7,3	6,9	7,5	7,7
El contexto socioeconómico	6,8	7,2	6,7	6,4	6,3	7,2	6,7	6,9	6,9
Carga de impuestos	6,7	7,5	6,8	7,2	6,4	6,8	6,7	6,5	6,0
Acceder a nuevos mercados	6,6	6,5	7,0	6,6	7,3	6,1	6,6	6,3	6,5
Diversificación de productos y/o servicios	6,2	6,3	6,5	6,2	6,2	6,4	5,9	6,0	5,8
Ayudas para el negocio	5,7	6,3	5,6	5,4	5,9	5,7	5,2	5,8	5,1
Acceso al crédito	5,2	6,5	5,6	5,3	5,4	4,7	5,0	5,0	4,9

Base: Total de Pymes entrevistadas, por sector de actividad.

* Significativo superior a la media.

* Significativo inferior a la media.

PRINCIPALES PREOCUPACIONES, DESGLOSADAS POR TAMAÑO DE LA PYME

	MEDIA	TAMAÑO DE LA PYME (Medias de preocupación)	
		De 10 a 49 trabajadores	de 50 a 99 trabajadores
Contar con personal cualificado	8,5	8,4	8,5
Ser competitivo	8,2	8,2	8,2
Conseguir nuevos clientes	8,1	8,0	8,2
Ser sostenible económicamente	8,0	7,9	7,9
La legislación	7,4	7,2	7,7
Costes de actividad	7,4	7,4	7,3
La digitalización	7,4	7,2	7,7
El contexto socioeconómico	6,8	6,8	6,5
Carga de impuestos	6,7	6,8	6,2
Acceder a nuevos mercados	6,6	6,4	6,9
Diversificación de productos y/o servicios	6,2	6,1	6,2
Ayudas para el negocio	5,7	5,7	5,6
Acceso al crédito	5,2	5,2	5,1

Base: Total de Pymes entrevistadas, por tamaño de la Pyme.



“Nuestras prioridades en este continuo proceso de transformación digital son tres: por un lado, el orden y la organización, por otro lado, la comodidad y, en tercer lugar, la seguridad”

Silvia Martín, Suanfarma, Servicios/Industria, Madrid

“Queremos mejorar los servicios. Y, en ese sentido, la comunicación en tiempo real con nuestros clientes nos ha permitido evolucionar y cambiar las líneas prácticamente una vez al mes”



Cristian Cendón, TokApp, Servicios, Galicia

El estado de la digitalización

Cada vez más Pymes invierten en digitalización, pero necesitan ayuda externa

Los resultados reflejan el interés mayoritario de las Pymes por impulsar la digitalización de sus procesos. Respecto al año pasado ha aumentado el número de las que han invertido en los últimos dos años en su transformación, un 81% frente a un 76% en 2017. Asimismo, ha aumentado en 24 puntos porcentuales (de 19% a 43%) las compañías que han definido un rumbo a través de un plan específico de digitalización.

Casi un tercio de las Pymes reconoce estar en estos momentos en fase de mejora de la digitalización de su negocio y nueve de cada diez reconocen que les resultaría inviable avanzar sin la ayuda de proveedores externos.

Se duplica en un año el número de Pymes que tienen un plan de digitalización

Con respecto al pasado año, se han duplicado las Pymes que aseguran tener un plan estructurado para la digitalización de su empresa. Aumenta la concienciación de que es necesaria una estrategia para lograr los objetivos digitales. La mitad de las empresas que ya cuentan con un plan, le han asignado un presupuesto.

Existencia en su empresa o negocio de un plan concreto para la digitalización

En caso afirmativo, existencia de un presupuesto asignado a ese plan



Base: Total de Pymes entrevistadas.

Base: Total de Pymes entrevistadas que afirma tener un plan digital.



“Llevamos a cabo nuestro plan digital de manera gradual, la transformación la venimos haciendo desde 2012 hasta ahora. Con los años la empresa ha ido adquiriendo nuevos procesos de digitalización”

Inés Jaén, Scutum, Transporte, Cataluña

“Desde que comenzamos, la estrategia fue crear una solución digital para nuestros clientes”



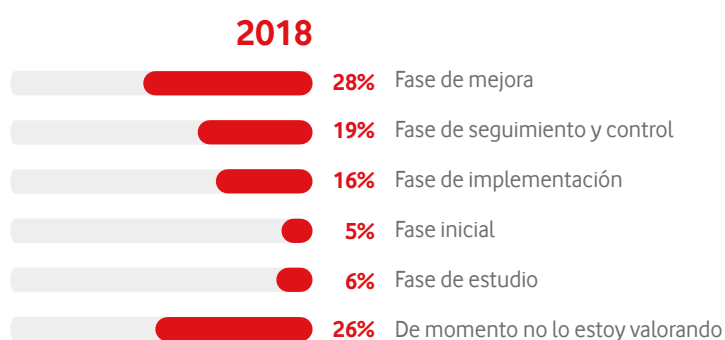
Cristian Cendón, TokApp, Servicios, Galicia

Casi un tercio de las Pymes reconoce estar en fase de mejora de la digitalización de su negocio

Un 28% de las Pymes afirma estar en una fase avanzada de su grado de digitalización, en la que ya está aplicando las mejoras que el negocio requiere.

Grado de digitalización de su negocio

—



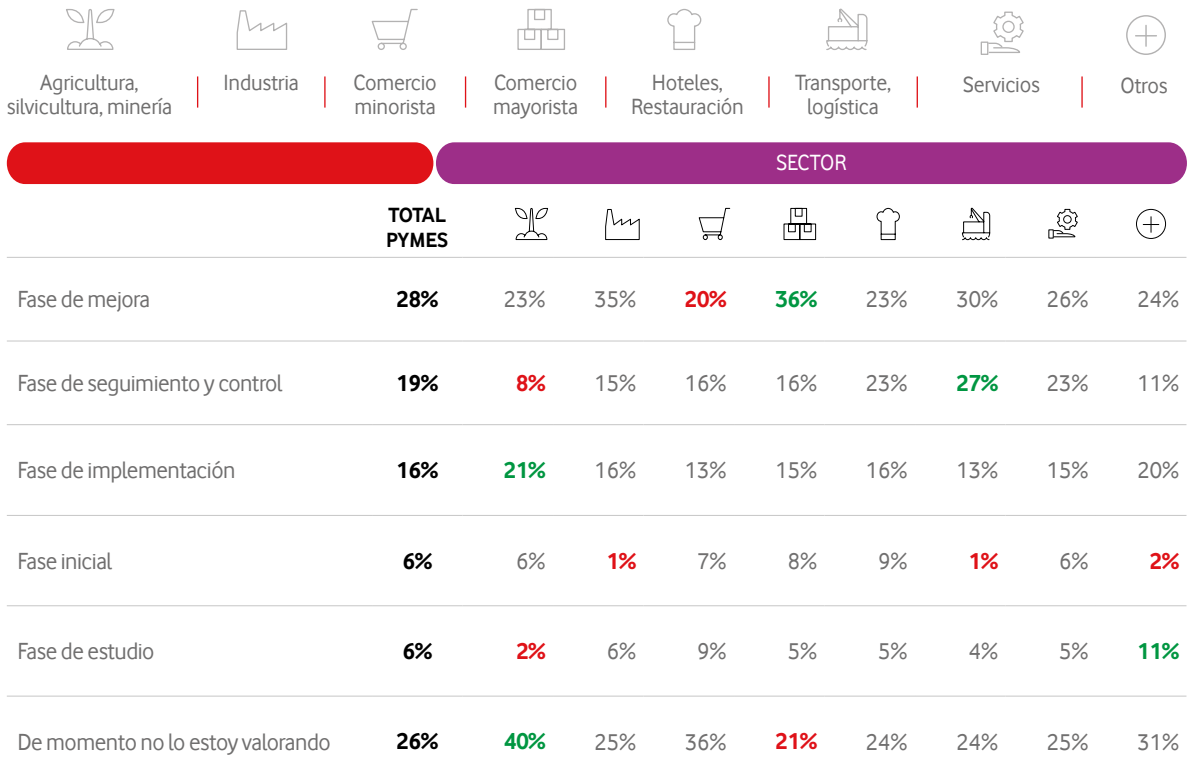
Base: Total de Pymes entrevistadas.



ESTADO DE LA DIGITALIZACIÓN, DESGLOSADO POR SECTORES

La autopercepción del grado de digitalización es mayor en los sectores de **transporte, logística, comercio mayorista y servicios**, mientras que es menor en el sector primario y en la construcción.

Porcentaje de empresas que se declaran en cada uno de estos niveles de digitalización



Base: Total de Pymes entrevistadas, por sector de actividad.

% Significativo **superior** al total.

% Significativo **inferior** al total.

Aumenta el volumen de Pymes que han invertido en digitalización en los últimos dos años

Por segundo año consecutivo, los resultados reflejan el interés mayoritario de las Pymes por impulsar y apostar por su digitalización.

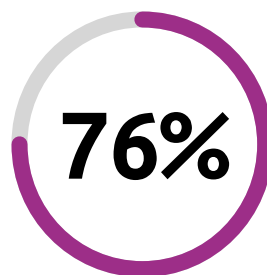
Empresas que han invertido en digitalización en los dos últimos años

Un 81% de las Pymes encuestadas asegura haber invertido en digitalización en los últimos dos años, un aumento de cinco puntos con respecto a 2017 (76%).

2018

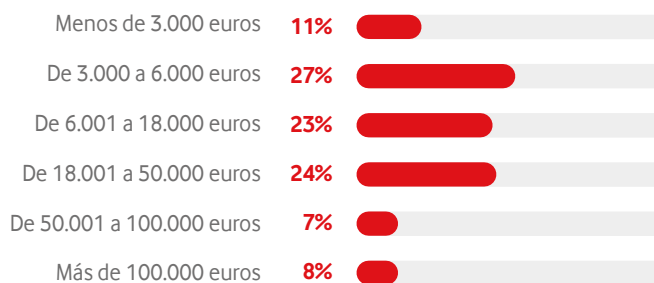


2017



Base: Total de Pymes entrevistadas.

Nivel de inversión de su empresa en digitalización en los dos últimos años



Base: Total de Pymes entrevistadas que declaran que han invertido en digitalización en los dos últimos años.

NIVEL DE INVERSIÓN DE SU EMPRESA EN DIGITALIZACIÓN EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS, POR TAMAÑO DE LA PYME

Un tercio de las empresas de 50 a 99 declara que invierte en digitalización entre 18.001 euros a 50.000 euros, mientras que un tercio de las más pequeñas sitúa su desembolso entre los 3.001 euros a los 6.000 euros

	TOTAL PYMES	TAMAÑO DE LA PYME (PORCENTAJE DE INVERSIÓN)	
		De 10 a 49 trabajadores	de 50 a 99 trabajadores
Menos de 3.000 euros	11%	13%	5%
De 3.001 a 6.000 euros	27%	32%	15%
De 6.001 a 18.000 euros	23%	20%	30%
De 18.001 a 50.000 euros	24%	21%	33%
De 50.001 a 100.000 euros	7%	6%	10%
Más de 100.000 euros	8%	8%	7%

Base: Total de Pymes entrevistadas, por tamaño de la Pyme.



“La digitalización permite, con presupuestos muy pequeños, partir de hipótesis planteadas, hacer tests y tener el feedback del cliente y del mercado de una forma muy económica y rápida”

Víctor Bandín, Agencia Fly Me to the Moon, Servicios, Madrid

“El hecho de ser digitales nos ofrece la posibilidad de generar nuevas características del producto, ser muy ágiles en nuestra toma de decisiones y en nuestra relación con clientes y proveedores”

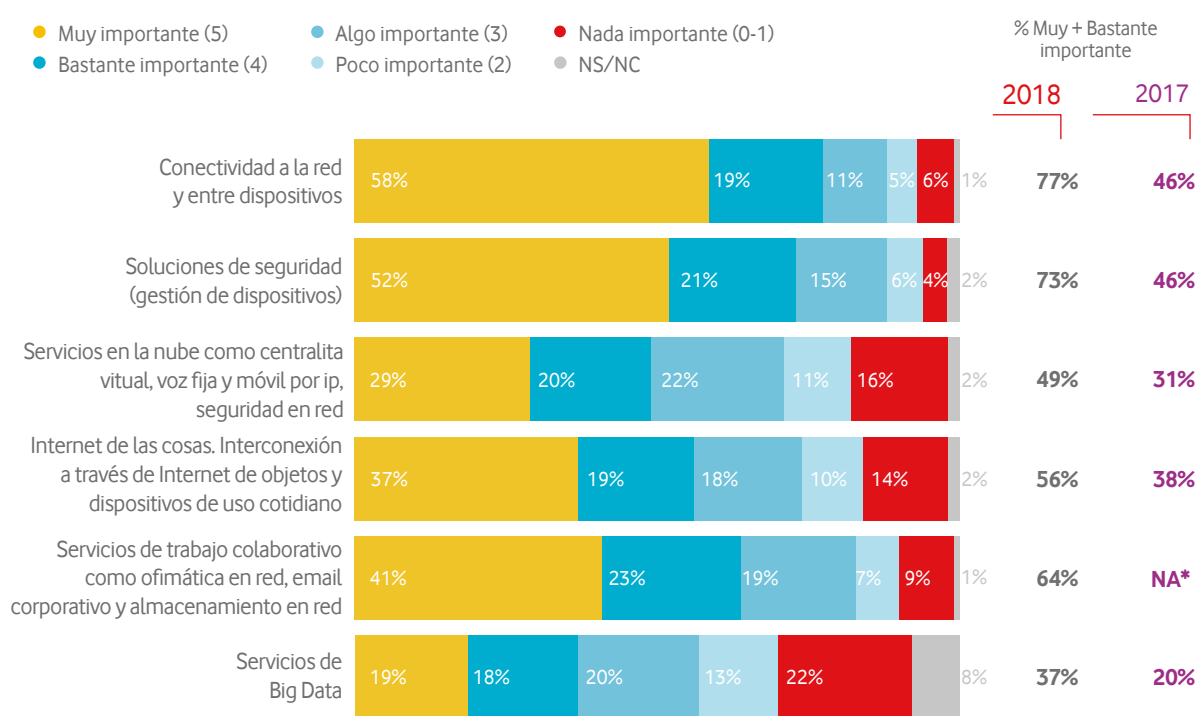


Iván Arrizabalaga, Zapiens, Servicios, Asturias

La conectividad y la seguridad, las prioridades de inversión para las Pymes

Cuando las Pymes piensan en qué tecnología invertirán en beneficio de su empresa no solo destacan la mejora de la conectividad y la seguridad, sino también los servicios de trabajo colaborativo como la ofimática en red. Dejan en un segundo plano otros servicios como los de Big Data.

Importancia en términos de inversión económica de cada una de estas tecnologías para su empresa o negocio



Base: Total de Pymes entrevistadas.

*NA equivale a 'No Aplica', dado que no existe comparativa.

NIVEL DE IMPORTANCIA EN LA INVERSIÓN DE CADA UNA DE ESTAS TECNOLOGÍAS, POR SECTOR

Es reseñable la importancia que da el comercio mayorista a la seguridad y la relevancia para el comercio minorista y el transporte y logística de la conectividad. El sector que más atención presta a Big Data es el de restauración.

Porcentaje de empresas que declaran que es muy importante + bastante importante dicha tecnología en su inversión de 2017

		Agricultura, silvicultura, minería	Industria	Comercio minorista	Comercio mayorista	Hoteles, Restauración	Transporte, logística	Servicios	Otros
	TOTAL PYMES								
Conectividad a la red y entre dispositivos	77%	73%	77%	83%	75%	72%	82%	78%	78%
Sistemas de seguridad	73%	65%	71%	76%	81%	69%	69%	74%	79%
Servicios en la Nube	49%	36%	41%	49%	48%	47%	55%	56%	48%
Internet de las cosas	56%	59%	54%	53%	49%	58%	66%	61%	40%
Servicios de trabajo colaborativo	64%	61%	72%	67%	61%	65%	64%	65%	48%
Servicios de Big Data	37%	31%	37%	33%	35%	41%	39%	39%	30%

Base: Total de Pymes entrevistadas, por sector de actividad.

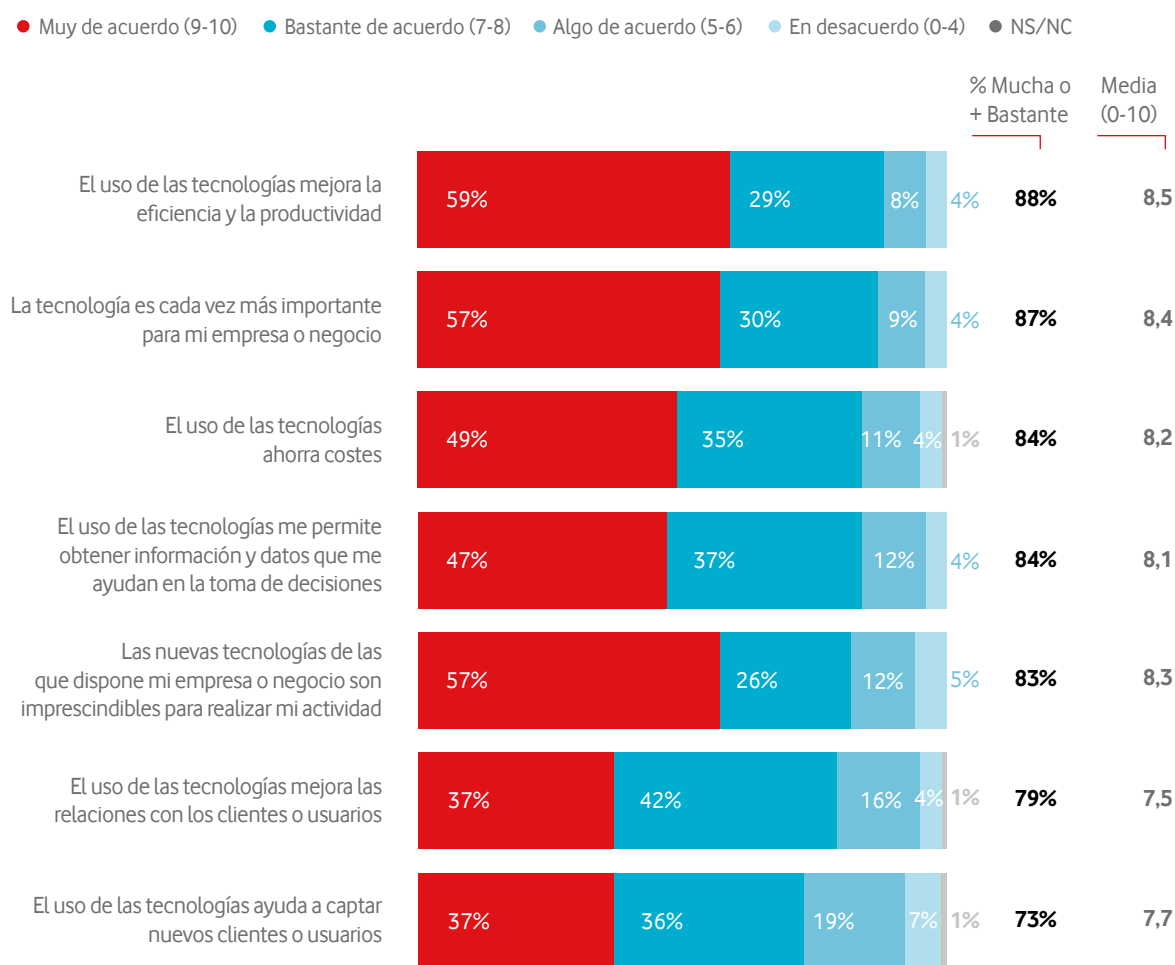
% Significativo **superior** al total.
% Significativo **inferior** al total.



La eficiencia y la productividad son las principales ventajas del uso de tecnologías para las Pymes

El ahorro de costes y el hecho de disponer de más datos a la hora de tomar decisiones son otros de los factores que las Pymes valoran del uso de las tecnologías.

Valoración de los mayores beneficios de estar digitalizado



Base: Total de Pymes entrevistadas.



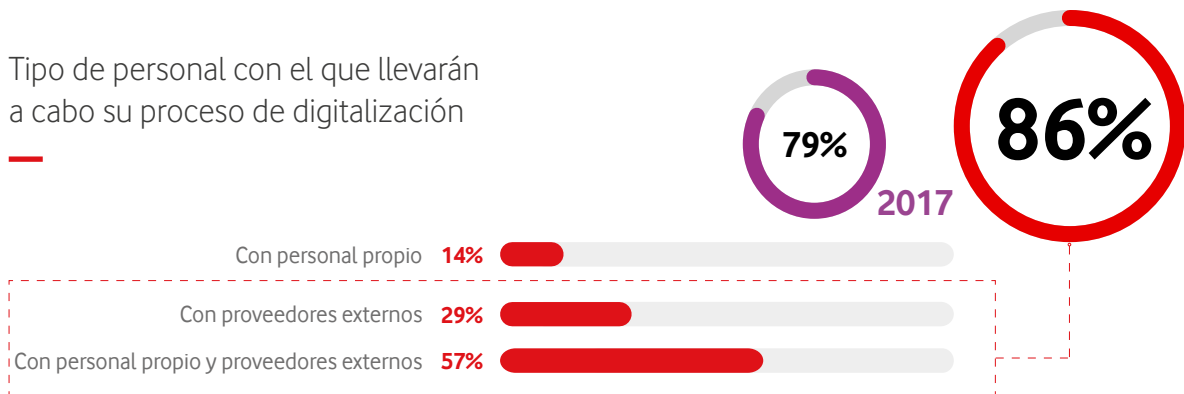
“Tienes que dar respuestas a necesidades presentes como a futuras del cliente y todo de una forma eficiente y rápida”

Luciana Blasco, Rastreator, Servicios, Madrid

La mayoría de las Pymes necesitan la ayuda externa para digitalizarse

Casi nueve de cada diez reconoce que le resultaría inviable avanzar en la digitalización de su empresa sin recurrir a la ayuda de proveedores externos. Se produce, de hecho, un aumento de siete puntos con respecto a 2017.

Tipo de personal con el que llevarán a cabo su proceso de digitalización



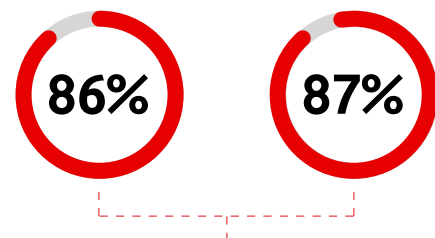
Base: Total de Pymes entrevistadas.

MODELO DE TRABAJO PARA LA DIGITALIZACIÓN, POR TAMAÑO DE LA PYME

La necesidad de proveedores externos coincide tanto para las Pymes más grandes como para las más pequeñas y supera en ambos casos el 85%.

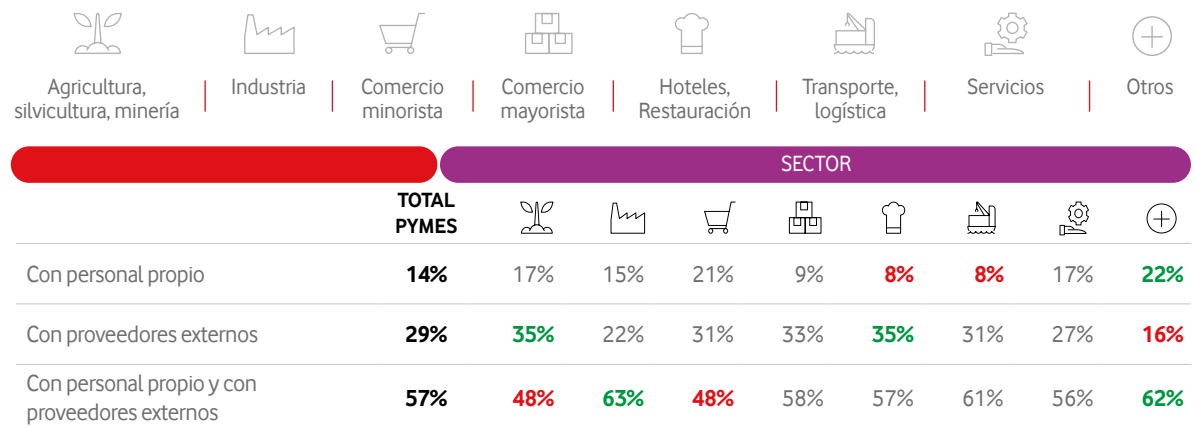
	TOTAL	TAMAÑO DE LA PYME	
		De 10 a 49 trabajadores	de 50 a 99 trabajadores
Con personal propio	14%	14%	13%
Con proveedores externos	29%	30%	24%
Con personal propio y con proveedores externos	57%	56%	63%

Porcentaje de Pymes que necesitan apoyo externo para digitalizarse (suma de "con proveedores externos" y "con personal propio y con proveedores externos").



MODELO DE TRABAJO PARA LA DIGITALIZACIÓN POR SECTOR

El sector agrícola, el comercio mayorista y el sector de hostelería y restauración son los que más dependen de proveedores externos a la hora de implementar el uso de nuevas tecnologías. En el polo opuesto, el sector servicios y el comercio minorista apuestan por el personal interno para llevar a cabo este proceso.



Base: Total de Pymes entrevistadas que contarán con personal externo para la digitalización, por sector de actividad.

% Significativo superior al total.

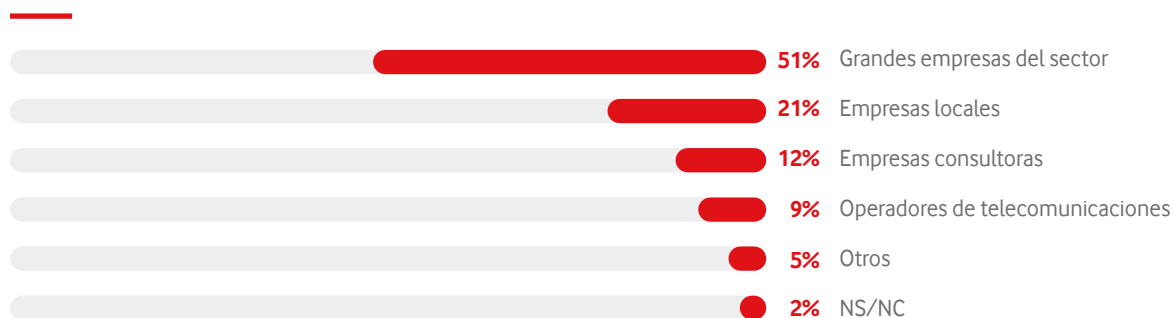
% Significativo inferior al total.



Las Pymes apuestan por las grandes empresas como proveedores

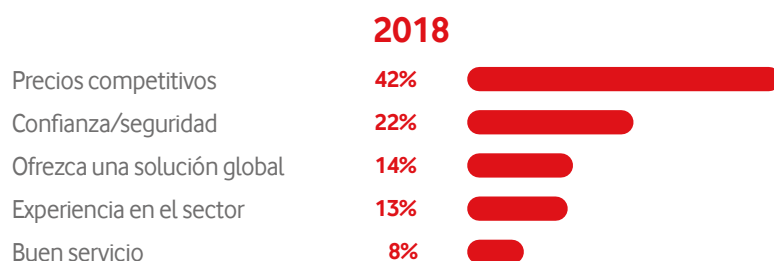
Las grandes empresas tecnológicas se imponen como las preferidas por las Pymes con un 51% que las elige sobre otras opciones. Le siguen las empresas locales, con un 21% de Pymes que prefiere a empresas locales.

Tipo de proveedores que contratará para el proceso de digitalización



Base: Total de respuestas de Pymes entrevistadas que contarán con personal externo para la digitalización.

Aspectos que influyen a la hora de contratar a un proveedor



TIPO DE PROVEEDORES PARA LA DIGITALIZACIÓN, POR TAMAÑO DE LA PYME

	TOTAL PYMES	TAMAÑO DE LA PYME	
		De 10 a 49 trabajadores	de 50 a 99 trabajadores
Grandes empresas del sector	51%	53%	50%
Empresas locales	21%	20%	23%
Empresas consultoras	12%	12%	11%
Operadores de telecomunicaciones	9%	9%	7%
Otros	5%	5%	6%
NS/NC	2%	1%	3%

TIPO DE PROVEEDORES PARA LA DIGITALIZACIÓN, POR SECTOR DE ACTIVIDAD

Las Pymes del sector de la hostelería son las que más eligen a las empresas locales como proveedores en su proceso de digitalización, mientras que en el comercio minorista optan por los operadores de telecomunicaciones.



	TOTAL PYMES	SECTOR							
		Agricultura, silvicultura, minería	Industria	Comercio minorista	Comercio mayorista	Hoteles, Restauración	Transporte, logística	Servicios	Otros
Grandes empresas del sector	51%	49%	55%	42%	57%	47%	47%	48%	61%
Empresas locales	21%	15%	23%	8%	17%	26%	25%	22%	14%
Empresas consultoras	12%	3%	11%	12%	9%	9%	11%	17%	9%
Operadores de telecomunicaciones	9%	6%	7%	15%	11%	12%	5%	8%	7%
Otros	5%	27%	4%	19%	5%	3%	5%	2%	7%
NS/NC	2%	---	---	4%	1%	3%	7%	3%	2%

Base: Total de Pymes entrevistadas que contarán con personal externo para la digitalización, por sector de actividad.

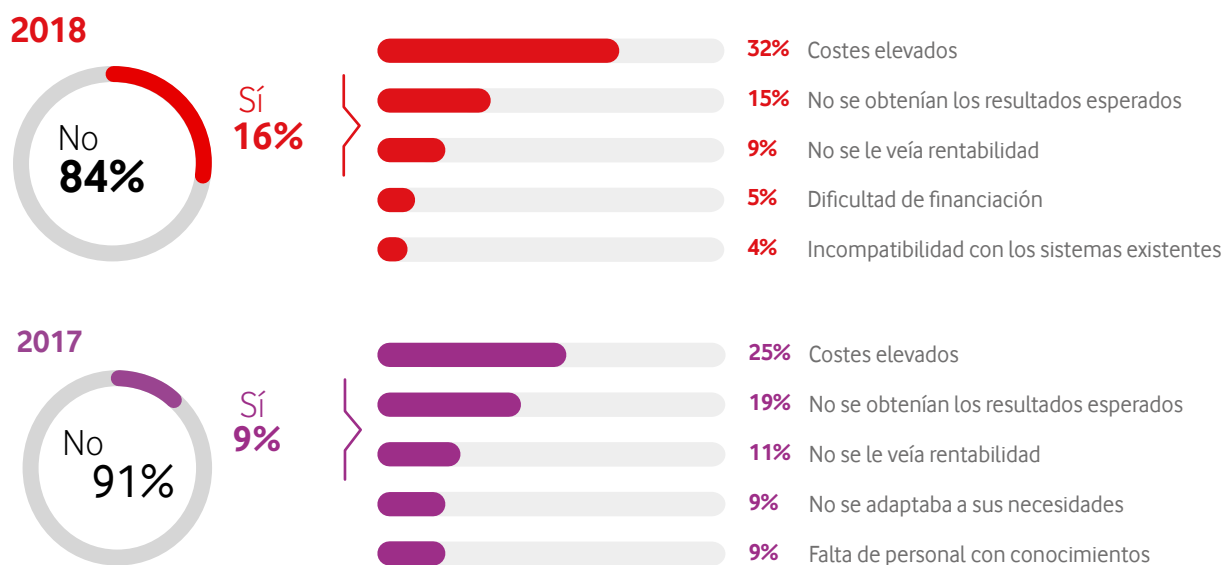
% Significativo superior al total.
% Significativo inferior al total.



La mayoría de las Pymes descarta abandonar su plan de digitalización

El 84% de las Pymes con un plan para digitalizarse no contemplan abandonarlo y hablan más de renovación. De las que sí lo abandonan, el 32% lo hace por costes elevados y el 15% por no obtener los resultados esperados.

Tasa de abandono de algún plan de digitalización y motivos para hacerlo



Base: Total de Pymes entrevistadas que declaran haber abandonado un plan digital.



“Adaptarnos a nuevos canales digitales nos llevó a buscar otro tipo de perfiles profesionales y a plantear los proyectos desde otra óptica”

Víctor Bandín, Agencia Fly Me to the Moon, Servicios, Madrid

“Una de las grandes ventajas del online es que puedes medir la efectividad de las estrategias, al contrario que en el offline, donde resulta más complicado”



Pedro Pagés, Tallerator, Servicios, Comunidad Valenciana



Email

All More

Compose

- Inbox (49)
- Sent
- Sent Mail
- Drafts (10)
- Notes
- More

- me customer re: company info
- me email re: subject
- me customer re: I new notice
- me customer re: company info
- me customer re: company info
- me customer Meeting today
- me customer New Sign-in on Computer
- me customer re: On 22 October at 10:00
- me customer What do you think to left
- me email company info
- me customer re: subject
- me customer re: your name
- me customer re: company info
- me customer re: subject
- me customer re: I new notice
- me customer re: company info
- me customer re: company info
- me customer Meeting today
- me customer New Sign-in on Computer
- me customer re: On 11 May at 11:00
- me email What do you think to left
- me customer re: company info

Necesidades y disponibilidad de servicios de digitalización

Las Pymes apuestan por el marketing digital mientras consolidan su madurez en conectividad y seguridad

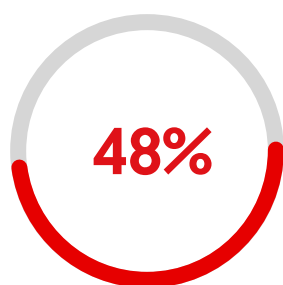
Con el objetivo de alcanzar una mayor visibilidad y hacer crecer sus negocios, las Pymes eligen Facebook para sus campañas de publicidad y, como segunda opción, recurren a crear contenidos en redes sociales y blogs. Se consolida el marketing digital como escaparate para

difundir las actividades de la empresa y llegar así a un público más amplio.

No obstante, los servicios que más necesarios consideran siguen siendo aquellos relacionados con la seguridad y la conectividad.

Casi la mitad de las Pymes ya utiliza servicios de marketing digital para hacer crecer su negocio

Un 48% de las Pymes afirma utilizar estrategias de marketing digital para publicitar sus productos o servicios. De estos, un 35% apuesta por Facebook como herramienta para publicar anuncios y un 24% opta por la creación de contenido en blogs y otras redes sociales.



Realizan acciones de marketing y comunicación en sus negocios



Base: Total de las respuestas de las Pymes entrevistadas que declaran realizar campañas de marketing



"Al definir la estrategia, nos dimos cuenta de la importancia de que Kauman estuviese en las redes sociales"

Juan Rey, Kauman, Galicia (Pymes)

La conectividad a la red, un reto casi superado por la mayoría de las Pymes

Aunque los servicios de conectividad los tienen cubiertos, aún hay necesidad de implementar la centralita virtual, ya que esta herramienta es la que muestra el grado de adopción más bajo (40%).

Porcentaje de Pymes que disponen de los siguientes servicios:



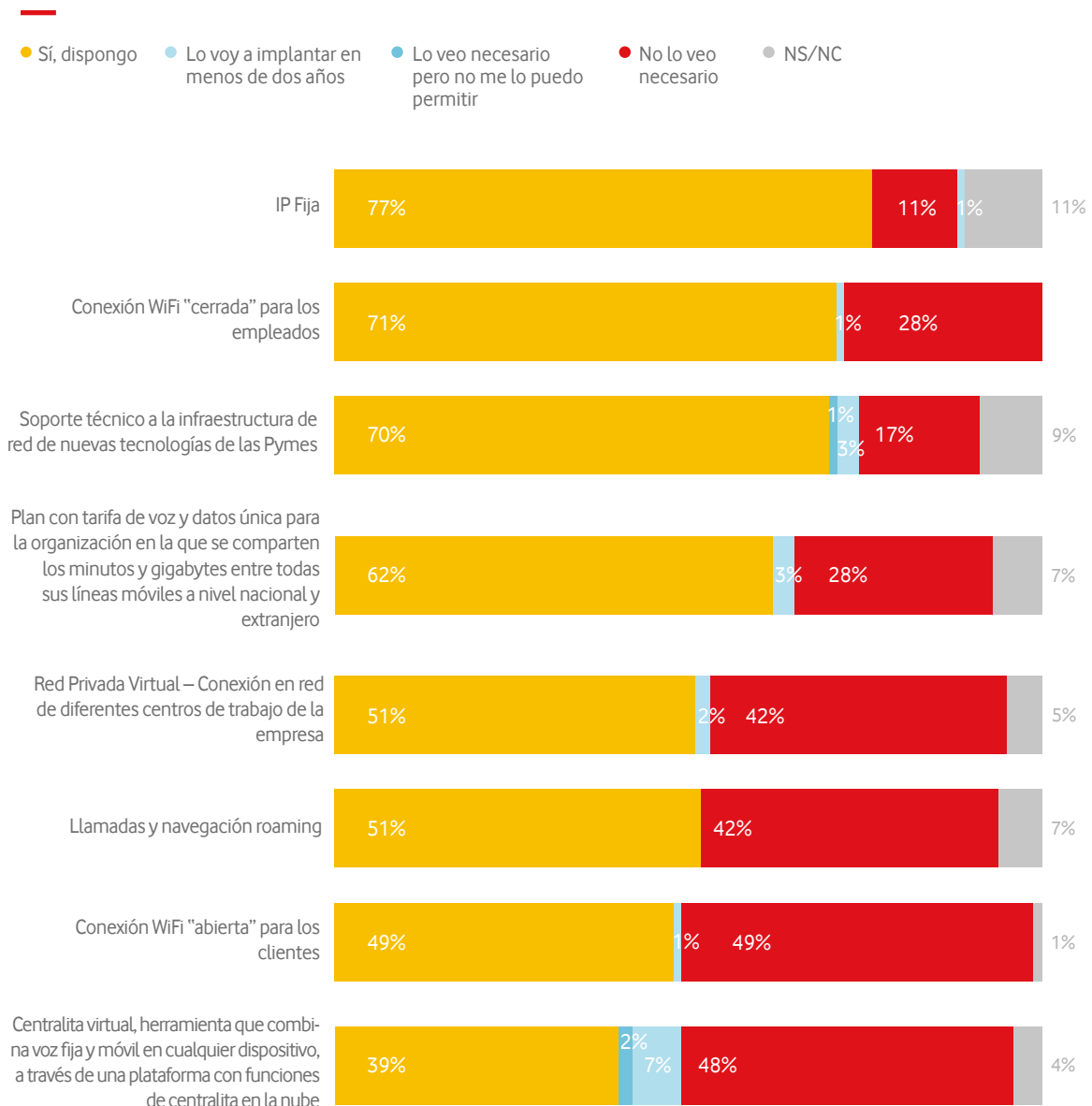
Base: Total de Pymes entrevistadas.



Las Pymes, exigentes ante los nuevos servicios de conectividad

Las empresas encuestadas se perciben a sí mismas en un estado de madurez consolidado en términos de conectividad y no ven imprescindible añadir nuevos servicios de forma urgente.

Nivel de necesidad de servicios de conectividad a la red para su empresa



Base: Total de Pymes entrevistadas.

DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE VOZ Y CONEXIÓN A INTERNET, POR SECTOR DE ACTIVIDAD

El sector del transporte es el que muestra un mayor grado de madurez en los servicios de llamadas y navegación roaming. En el lado opuesto se sitúa la hostelería. En cuanto a la conexión wifi abierta para clientes despierta la hostelería. Sin embargo, el sector que registra los valores más bajos es la agricultura.



	TOTAL PYMES	SECTOR							
Centralita virtual, herramienta que combina voz fija y móvil en cualquier dispositivo, a través de una plataforma con funciones de centralita en la nube	39%	21%	41%	44%	50%	27%	48%	38%	45%
Plan con tarifa de voz y datos única para la organización en la que se comparten los minutos y gigabytes entre todas sus líneas móviles a nivel nacional y extranjero	62%	54%	70%	45%	70%	50%	73%	60%	63%
Soporte técnico a la infraestructura de red de nuevas tecnologías de las Pymes	70%	54%	77%	71%	72%	66%	79%	64%	83%
Red Privada Virtual – Conexión en red de diferentes centros de trabajo de la empresa	51%	40%	59%	60%	54%	45%	57%	45%	57%
IP Fija	77%	75%	72%	78%	75%	79%	75%	78%	80%
Llamadas y navegación roaming	51%	58%	64%	38%	61%	37%	72%	39%	63%
Conexión WIFI "cerrada" para los empleados	71%	71%	74%	69%	68%	64%	72%	73%	80%
Conexión WIFI "abierta" para los clientes	49%	31%	45%	42%	34%	85%	36%	49%	62%

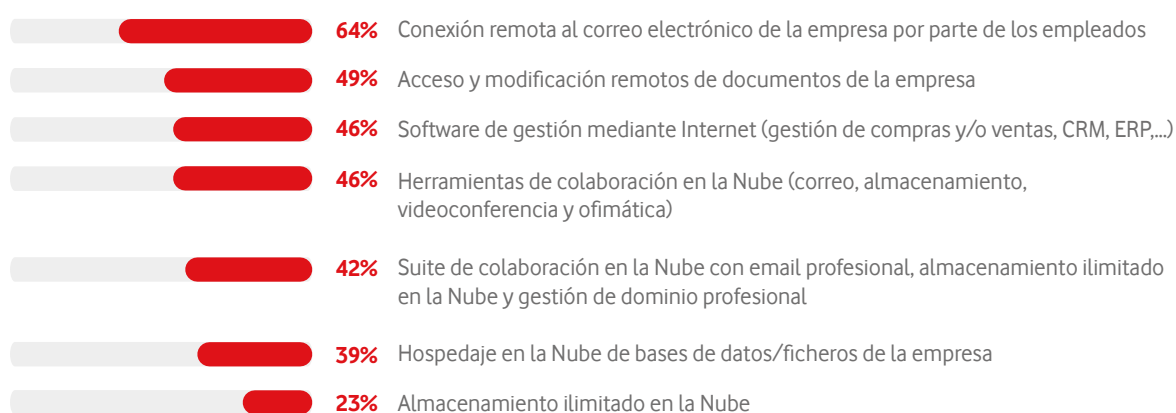
Base: Total de Pymes entrevistadas por sector de actividad que disponen de estos servicios.

% Significativo superior al total.
% Significativo inferior al total.

Seis de cada diez Pymes ya cuentan con servicios de conexión remota al correo corporativo

Aunque la conexión remota al correo electrónico por parte de los empleados despunta como el servicio del que más disponen las Pymes, el software de gestión y las herramientas de colaboración empiezan a consolidarse.

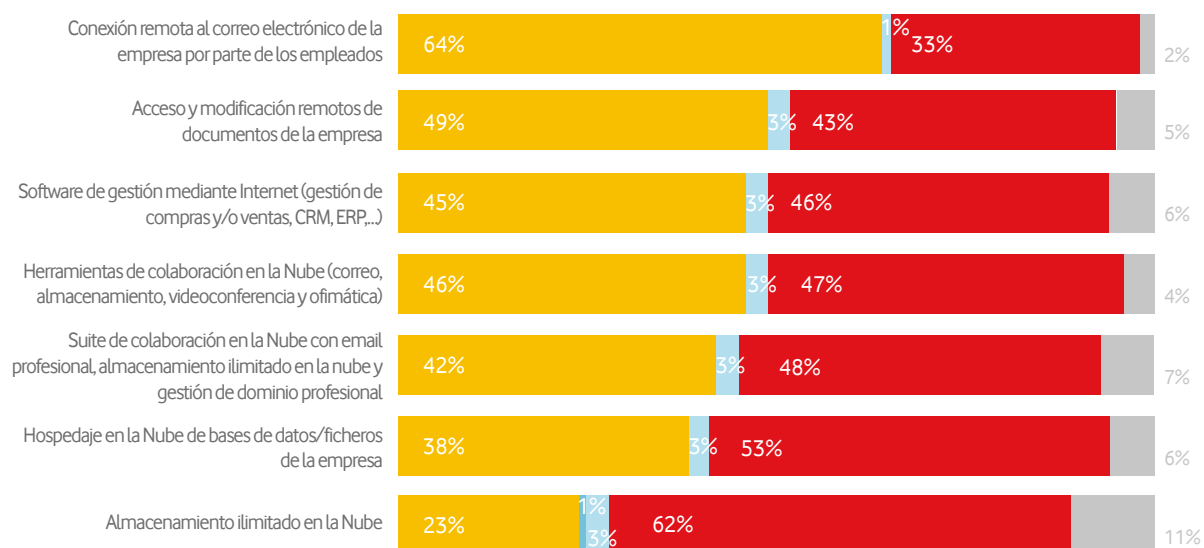
Porcentaje de Pymes que disponen de los siguientes servicios:



Base: Total de Pymes entrevistadas.

Nivel de disponibilidad de servicios en la Nube para su empresa

● Sí, dispongo
 ● Lo veo necesario pero no me lo puedo permitir
 ● Lo voy a implantar en menos de dos años
 ● No lo veo necesario
 ● NS/NC



DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS EN LA NUBE, POR SECTOR

El transporte y la agricultura son los sectores que cuentan, en mayor medida, con conexión remota al correo corporativo. Sin embargo, el que se muestra menos avanzado en este sentido es el de la hostelería. La mayoría muestra índices bajos de disponibilidad de hospedaje de datos en la Nub, aunque despunta el sector transporte.

		Agricultura, silvicultura, minería	Industria	Comercio minorista	Comercio mayorista	Hoteles, Restauración	Transporte, logística	Servicios	Otros
	TOTAL PYMES								
Suite de colaboración en la Nube con email profesional, almacenamiento ilimitado en la Nube y gestión de dominio profesional	42%	31%	44%	38%	49%	30%	48%	41%	41%
Acceso y modificación remotos de documentos de la empresa	49%	44%	56%	45%	51%	41%	52%	50%	44%
Herramientas de colaboración en la Nube (correo, almacenamiento, videoconferencia y ofimática)	46%	36%	49%	38%	48%	38%	49%	49%	44%
Software de gestión mediante Internet (gestión de compras y/o ventas, CRM, ERP,...)	46%	42%	42%	47%	47%	47%	48%	48%	43%
Conexión remota al correo electrónico de la empresa por parte de los empleados	64%	69%	67%	62%	62%	48%	70%	67%	65%
Hospedaje en la Nube de bases de datos/ficheros de la empresa	38%	27%	35%	42%	41%	31%	45%	41%	31%
Almacenamiento ilimitado en la Nube	23%	17%	23%	18%	21%	19%	25%	27%	22%

Base: Total de Pymes entrevistadas por sector de actividad que disponen de estos servicios.

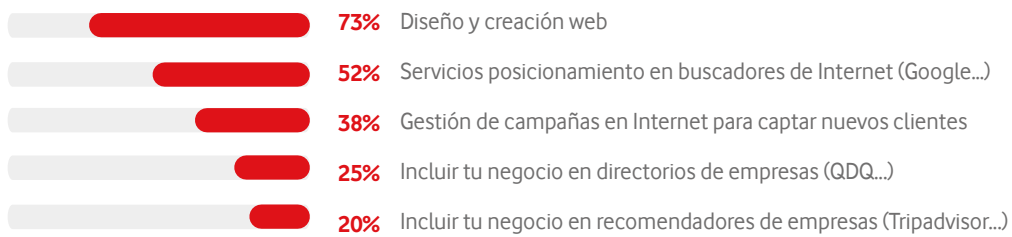
🟢 Significativo superior al total.

🔴 Significativo inferior al total.

Solo la mitad de las Pymes apuestan por posicionarse en buscadores de Internet

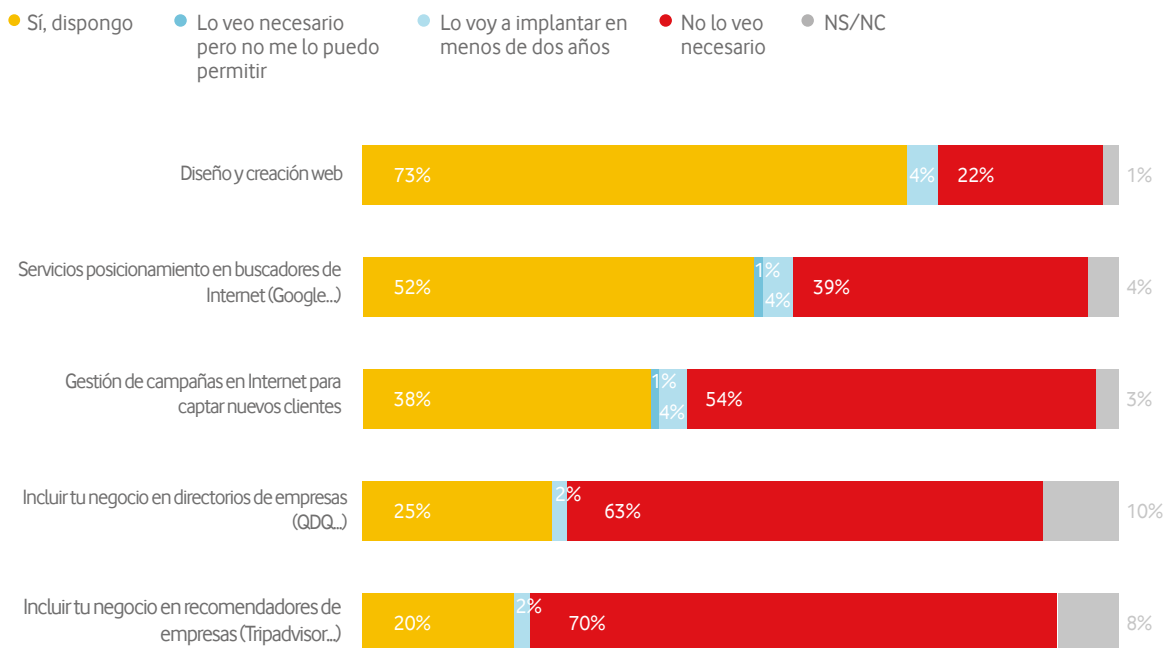
Aunque un 73% de las Pymes cuente ya con una web propia, aún tienen como una tarea pendiente el desarrollo de su posicionamiento en buscadores para aumentar su impacto digital.

Porcentaje de Pymes que disponen de los siguientes servicios web:



Base: Total de Pymes entrevistadas.

Nivel de necesidad de servicios web para su empresa



DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS WEB, POR SECTOR

La mayoría de los sectores dispone de un servicio de diseño y creación web y de servicios de posicionamiento en buscadores. En ambos destaca la hostelería como el sector más avanzado. En cuanto a la gestión de campañas web para captar clientes, hostelería mantiene el liderazgo y agricultura se sitúa en última posición.

		Agricultura, silvicultura, minería	Industria	Comercio minorista	Comercio mayorista	Hoteles, Restauración	Transporte, logística	Servicios	Otros
	TOTAL PYMES								
Diseño y creación web	73%	67%	75%	78%	69%	83%	46%	78%	76%
Servicios posicionamiento en buscadores de Internet (Google...)	52%	27%	46%	62%	39%	69%	46%	59%	52%
Gestión de campañas en Internet para captar nuevos clientes	38%	17%	29%	56%	27%	58%	18%	44%	35%
Incluir tu negocio en directorios de empresas (QDQ...)	25%	25%	21%	38%	17%	39%	15%	24%	24%
Incluir tu negocio en recomendadores de empresas (Tripadvisor...)	20%	6%	14%	20%	12%	69%	0%	13%	13%

Base: Total de Pymes entrevistadas por sector de actividad que disponen de estos servicios.

% Significativo **superior** al total.
% Significativo **inferior** al total.



Un 43% de las Pymes utiliza tecnologías de Internet de las Cosas para el desarrollo de su actividad

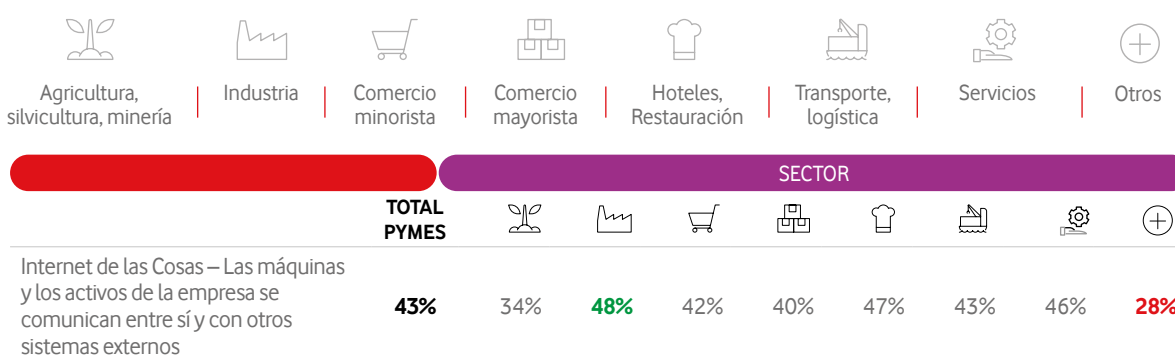
Esta tecnología divide a las empresas encuestadas, dado que mientras un 43% afirma disponer de ella en la actualidad, aún hay un 50% que no la ve necesaria y no tiene pensado implantarla.

Nivel de necesidad de Internet de las Cosas para su empresa



DISPONIBILIDAD DE INTERNET DE LAS COSAS, POR SECTOR

Entre los sectores que más identifican Internet de las Cosas como un factor relevante, destacan la industria, con un 48%, y la hostelería, con un 47%. En cambio, la agricultura no percibe con la misma intensidad el valor añadido que aporta esta tecnología y solo un 34% las empresas dispone de este servicio avanzado.



Base: Total de Pymes entrevistadas por sector de actividad que disponen de estos servicios.

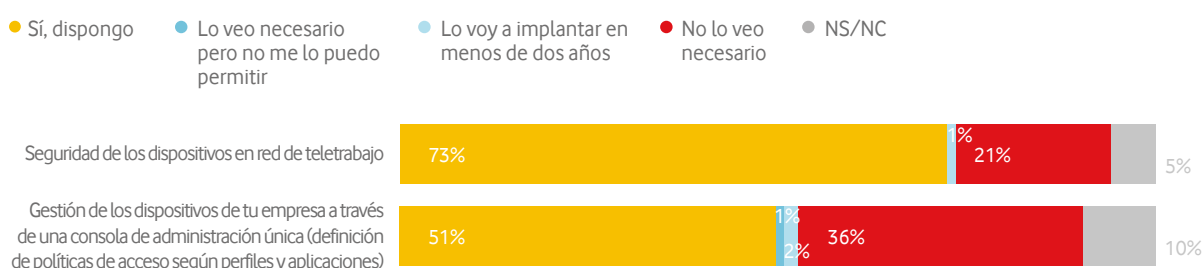
% Significativo superior al total.

% Significativo inferior al total.

Las Pymes, concienciadas ante la seguridad de sus empresas

En la era digital, las empresas están cada vez más concienciadas en torno a la seguridad de sus sistemas. Son conscientes de que un fallo de seguridad puede repercutir en la confianza de los usuarios y, por ello, centran sus esfuerzos en proteger sus datos. Un 73% cuenta con herramientas que blindan la seguridad de sus programas colaborativos en red y un 51% gestiona sus dispositivos a través de una consola de administración única.

Nivel de necesidad de servicios de seguridad para su empresa



DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, POR SECTOR

A pesar de que todos los sectores muestran madurez en términos de seguridad digital, el comercio minorista destaca en este tipo de servicios como el más consolidado en la actualidad. Este sector registra los índices más altos en cuanto a disponibilidad de herramientas destinadas a mejorar su seguridad.

		Agricultura, silvicultura, minería	Industria	Comercio minorista	Comercio mayorista	Hoteles, Restauración	Transporte, logística	Servicios	Otros
Seguridad de los dispositivos en red de teletrabajo	73%	73%	75%	84%	72%	70%	69%	74%	74%
Gestión de los dispositivos de tu empresa a través de una consola de administración única (definición de políticas de acceso según perfiles y aplicaciones)	51%	50%	56%	58%	56%	49%	54%	47%	45%

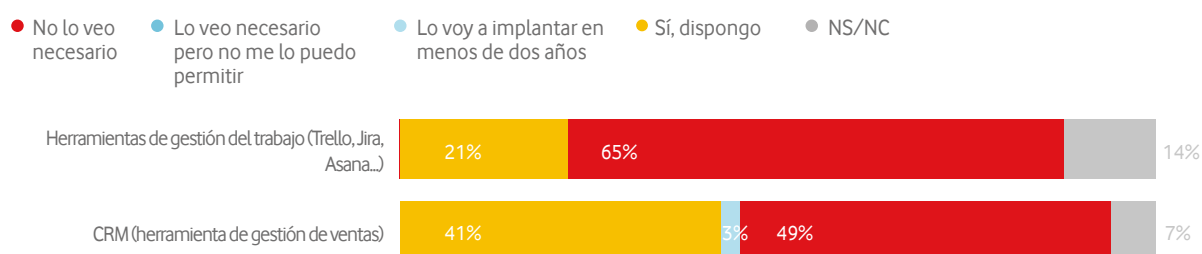
Base: Total de Pymes entrevistadas por sector de actividad que disponen de estos servicios.

% Significativo superior al total.
% Significativo inferior al total.

Solo dos de cada diez Pymes han incorporado las metodologías ágiles a sus dinámicas de trabajo

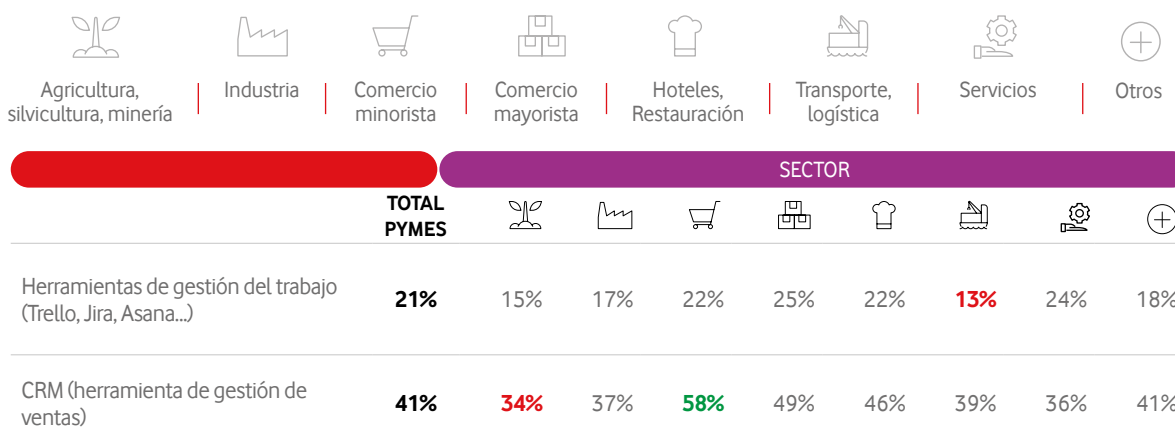
En la actualidad, solo un 21% de las Pymes ha apostado por implementar plataformas de gestión de trabajo como Jira o Trello en las rutinas de sus empresas. Aún un 65% entiende que no son fundamentales para sus dinámicas de trabajo. No obstante, como servicios añadidos, un 41% ya dispone de un CRM o herramienta de gestión de venta.

Nivel de necesidad de otras herramientas para su empresas



DISPONIBILIDAD DE METODOLOGÍAS ÁGILES, POR SECTOR

Aún son minoritarias las Pymes que recurren a las metodologías ágiles, sobre todo en el sector de la agricultura. Sin embargo, las empresas del sector del comercio minorista son las que más apuestan por contar con un CRM y las del comercio mayorista las que despuntan al usar herramientas de gestión del trabajo como Trello.



Base: Total de Pymes entrevistadas por sector de actividad que disponen de estos servicios.

% Significativo superior al total.
% Significativo inferior al total.

Aceleradores y frenos de la digitalización

Las Pymes ven en la eficiencia la mayor ventaja de la digitalización y en el coste, la principal barrera

La eficiencia en los procesos y tareas, la mejora de la comunicación y la ampliación del número de clientes son los principales beneficios de la digitalización para las Pymes que también destacan el crecimiento y el aumento de la rentabilidad como puntos a favor.

Por el contrario, los costes de implantación, la resistencia de los empleados y la falta de trabajadores cualificados se perciben como las principales barreras en la adopción de las nuevas tecnologías.

Las Pymes ven en la eficiencia interna el gran beneficio de la digitalización

La eficiencia sigue siendo el principal beneficio que observan las Pymes en la digitalización. Sin embargo, irrumpen la mejora de la comunicación y la ampliación del número de clientes como beneficios en 2018 por delante del incremento de la rentabilidad.

Principales beneficios de la digitalización



*Pregunta abierta (no se sugería ninguna respuesta a la persona entrevistada).

Base: Total de Pymes entrevistadas



“La forma de trabajar me resulta más cómoda y más ágil y valoro mucho la facilidad que te permite el estar conectados desde cualquier sitio y poder trabajar desde la distancia”

Silvia Martín, Suanfarma, Servicios/Industria, Madrid

*NA equivale a 'No Aplica', dado que no existe comparativa.

PRINCIPALES BENEFICIOS DE LA DIGITALIZACIÓN, POR SECTOR DE ACTIVIDAD

La mayoría de los sectores destaca la eficiencia de los procesos y tareas como el mayor beneficio de la digitalización, salvo el sector de la hostelería y restauración que opina que su mejor aporte es la captación de nuevos clientes.

		Agricultura, silvicultura, minería	Industria	Comercio minorista	Comercio mayorista	Hoteles, Restauración	Transporte, logística	Servicios	Otros
	TOTAL PYMES								
Mayor eficiencia de los procesos/ tareas	25%	25%	36%	25%	25%	13%	35%	22%	30%
Mejor comunicación con el cliente/ usuarios	18%	18%	13%	19%	20%	18%	22%	20%	11%
Ampliación del número de clientes	15%	16%	9%	9%	16%	24%	6%	17%	16%
Incremento de la rentabilidad	9%	10%	9%	16%	7%	14%	3%	8%	19%
Crecimiento	8%	9%	6%	13%	8%	8%	10%	10%	11%
Reducción de los gastos	7%	7%	8%	---	6%	6%	9%	6%	8%
Mayor satisfacción de los clientes/ usuarios	7%	7%	12%	3%	6%	5%	5%	8%	5%
Mayor visibilidad y mejora de la imagen	5%	5%	5%	9%	6%	8%	2%	5%	---
Conocer mejor las necesidades de los clientes, usuarios	3%	3%	1%	3%	6%	4%	5%	4%	---
Diferenciación respecto a la competencia	2%	---	1%	3%	---	---	3%	---	---

Base: Total de Pymes entrevistadas, por sector de actividad.

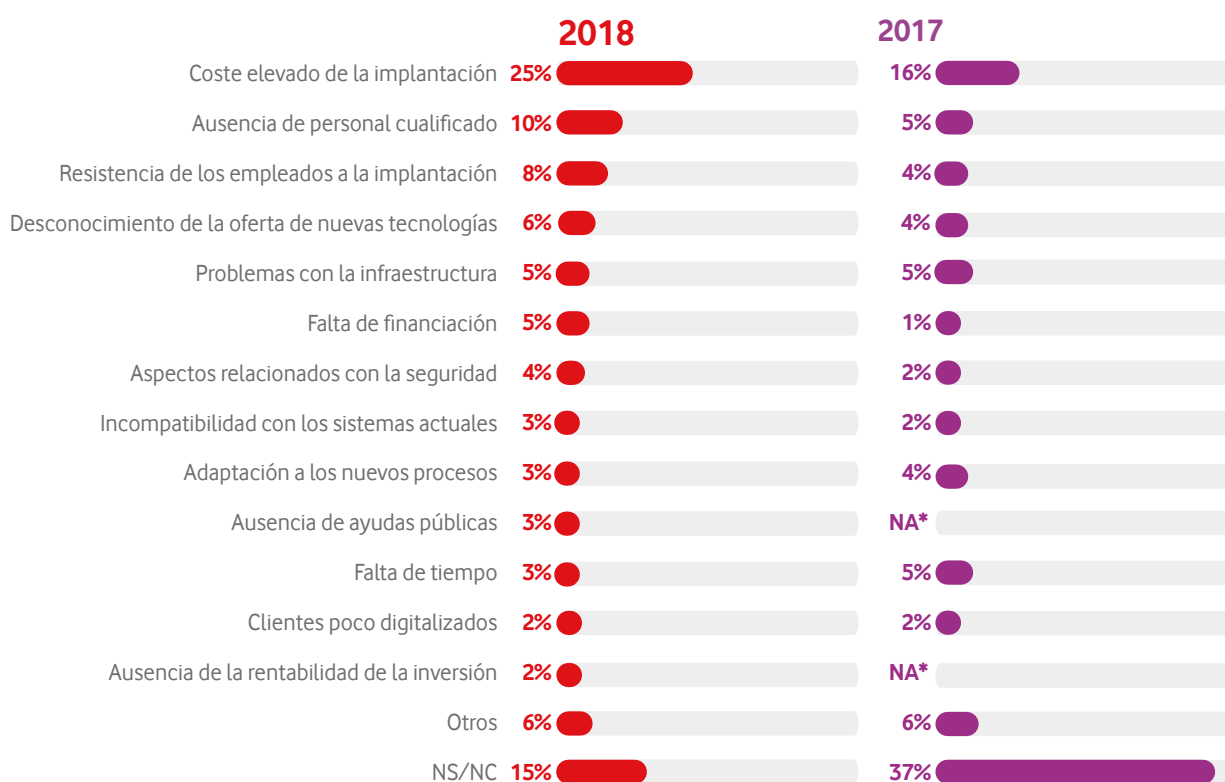
% Significativo **superior** al total.

% Significativo **inferior** al total.

El alto coste de implantar las nuevas tecnologías se mantiene como el gran obstáculo para digitalizarse

Con respecto a 2017, aumenta en nueve puntos el porcentaje de empresas que creen que la principal dificultad de digitalizarse reside en una cuestión económica. La ausencia de personal cualificado vuelve a situarse como la segunda barrera que identifican, aunque también hay un incremento en comparación con el año pasado.

Principales dificultades y barreras para la digitalización en su negocio



*Pregunta abierta (no se sugería ninguna respuesta a la persona entrevistada).

Base: Total de Pymes entrevistadas



“Las principales dificultades que nos encontramos al arrancar el proyecto fue la financiación y un mercado poco maduro a nivel digital”

Marc Bigas, Skitude-Pyme nativa digital, Servicios, Cataluña

*NA equivale a 'No Aplica', dado que no existe comparativa.

PRINCIPALES BARRERAS A LA DIGITALIZACIÓN, POR SECTOR DE ACTIVIDAD

Para el conjunto de los sectores el coste sigue siendo el principal escollo de la digitalización muy por encima de otros factores como la falta de financiación y la ausencia de personal cualificado.



	TOTAL PYMES	SECTOR							
Coste elevado de la implantación	25%	17%	29%	15%	22%	30%	26%	25%	24%
Ausencia de personal cualificado	10%	6%	10%	6%	9%	9%	14%	10%	11%
Falta de financiación	5%	2%	3%	2%	5%	4%	4%	7%	3%
Ausencia de ayudas públicas	3%	3%	3%	2%	4%	3%	1%	3%	1%
Ausencia de rentabilidad de la inversión	2%	2%	2%	2%	---	2%	4%	1%	3%
Desconocimiento de la oferta de nuevas tecnologías	6%	8%	9%	4%	7%	3%	2%	6%	3%
Incompatibilidad de los nuevos sistemas	3%	5%	2%	6%	4%	6%	---	3%	1%
Resistencia de los empleados a la implantación	8%	8%	7%	11%	7%	10%	9%	8%	9%
Aspectos relacionados con la seguridad	4%	3%	5%	2%	3%	1%	4%	7%	8%
Problemas con la infraestructura	5%	3%	5%	15%	5%	6%	2%	5%	6%
Falta de tiempo	3%	1%	3%	2%	3%	1%	---	2%	5%
Clientes poco digitalizados	2%	5%	1%	---	2%	2%	---	3%	---
Adaptación a los nuevos procesos	3%	3%	6%	8%	5%	3%	4%	3%	8%
Otros	6%	6%	5%	4%	8%	9%	10%	4%	9%
NS/NC	15%	28%	10%	21%	16%	11%	20%	13%	9%

Base: Total de Pymes entrevistadas, por sector de actividad.

% Significativo superior al total.
% Significativo inferior al total.



