



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

RESUMEN EJECUTIVO

El Observatorio Vodafone de la Empresa

El Observatorio Vodafone de la Empresa

Hablamos de digitalización

El Observatorio Vodafone de la Empresa es una plataforma de contenido que nace con la vocación de convertirse en un gran foro de conocimiento e inspiración para la digitalización de empresas e instituciones. Combina trabajos de investigación e información gráfica con entrevistas y reportajes de vídeo. En ella se combina la presencia de los mayores expertos en los cambios digitales junto a testimonios de profesionales y empresarios que narran sus casos de éxito.

ObservatorioVodafone.com

Partners digitales

Desde su nacimiento, el Observatorio cuenta con la colaboración de socios del prestigio de **Google España** y de **Massachusetts Institute of Technology** (MIT) y **Harvard** a través de sus publicaciones en castellano: MIT Technology Review y Harvard Business Review. Las tres instituciones enriquecen de manera sustantiva el Observatorio con la aportación de sus contenidos y expertos digitales.

Google

Harvard
Business
Review
En español

MIT
Technology
Review
Publicado por España

El estudio

La realidad digital de empresas e instituciones

Uno de los pilares básicos del Observatorio es conocer la realidad digital de los profesionales, empresas e instituciones españolas. Este ambicioso estudio de investigación no solo diferencia sus resultados por el número de empleados de la compañía, sino que profundiza en las diferencias sectoriales y regionales. Los mayores expertos en digitalización responderán en nuestra plataforma a las preocupaciones expresadas por las empresas en este estudio.

Hemos desglosado el estudio en:

Profesionales y Pequeñas Empresas
1-9 empleados

Pymes
10 - 99 empleados

Grandes Empresas
Más de 100 empleados

Administraciones Públicas

El estudio del Observatorio Vodafone de la Empresa ha sido realizado por la compañía Advice Strategic Consultants S.L. entre abril y junio de 2017 y ha tenido dos trabajos diferenciados: por un lado, **una fase cualitativa**, con 44 entrevistas en profundidad a Directores Generales, Gerentes, Responsables de proyecto, Directores de producción, de sistemas... de las empresas e instituciones. Por otro lado, **una fase cuantitativa**, a través de 2.406 entrevistas telefónicas a los mismos perfiles.

Desglose por sectores:

Agricultura, Silvicultura, Minería (86), Industria (428), Comercio minorista (170), Comercio mayorista (217), Hoteles, restaurantes, cafeterías, bares (60), Transporte, logística (67), Construcción (238), Servicios (736). Total: 2.002 entrevistas.

Desglose por AA.PP.:

Administración Central (47), Seguridad Social (10), Comunidades Autónomas (77), Diputaciones, Cabildos y Consejos (36), Ayuntamientos más de 500.000 habitantes (11), Ayuntamientos resto capitales de provincia (36), resto de Ayuntamientos (187). Total: 404 entrevistas.

Introducción

La necesaria transformación digital de la empresa española

El estudio revela avances significativos entre las muy grandes empresas españolas y una fuerte concienciación de la importancia de la digitalización entre las Administraciones Públicas. En cuanto a las empresas de menor tamaño, el progreso en la digitalización presenta claroscuros: un porcentaje elevado de estas compañías considera que su grado de digitalización es intermedio o avanzado y declaran que han invertido en soluciones TIC en los últimos dos años.

Sin embargo, de las entrevistas realizadas se concluye que los proyectos se abordan a medida que surgen necesidades concretas. Esta conclusión viene avalada por el reducido número de empresas que tienen un plan para abordar la digitalización y por el hecho de que no todas lo han dotado presupuestariamente.

Además, en sus previsiones, las empresas con menos de 500 empleados están dando una baja prioridad a la incorporación de tecnologías que pueden ser críticas para su competitividad futura, como servicios en la nube, Big Data o IoT. En el estudio también se identifican los principales frenos a la digitalización: el coste de los proyectos, la falta de personal cualificado y desconocimiento de las tecnologías.

También hay una oportunidad de mejora en el uso de las herramientas de marketing digital que abren nuevos modelos en la relación con el cliente. El Observatorio Vodafone de la Empresa nace con la vocación de ayudar a las organizaciones españolas a superar estas barreras. Desde este espacio, Vodafone con sus partners quiere elevar el grado de familiarización de las empresas y Administraciones Públicas (AA.PP.) españolas con las nuevas tecnologías y ofrecer ejemplos de cómo se puede abordar el cambio digital de forma eficiente ganando en productividad y competitividad.

Un buen punto de partida: la autopercepción sobre el estado de digitalización de profesionales y empresas españolas es positiva

El punto de partida es bueno: la autopercepción sobre el estado de digitalización de profesionales y empresas españolas es positiva. Sea cual sea el tamaño de las compañías, **el porcentaje de empresas y profesionales españoles que creen estar en un nivel “intermedio” o “avanzado” de digitalización está por encima del 70% y un 6% declara tener ambiciosos planes de digitalización para los próximos dos años.** Esta valoración viene avalada por el esfuerzo que han realizado en términos de inversión las empresas españolas: 2 de cada 3 afirma haber invertido en recursos digitales en los últimos dos años. El porcentaje sube hasta el 82% en las empresas de más de 100 empleados. El sector que afirma haber hecho mayor esfuerzo de inversión es hostelería, con un 86%, frente al 46% en otros como agricultura o minería.

AUTOPERCEPCIÓN SOBRE EL ESTADO DE DIGITALIZACIÓN

Profesionales y Pequeñas Empresas



Pymes



Grandes Empresas



● Avanzado/concluido ● Intermedio ● Tenemos planes para el futuro ● Básico/sin empezar

¿Es la digitalización una de las mayores preocupaciones para las empresas?

La digitalización no es la mayor prioridad para un porcentaje significativo de las empresas españolas

El estudio cuantitativo sobre la digitalización de las empresas y AA.PP. españolas se ha completado con la realización de entrevistas que permiten valorar la actitud de las organizaciones y sus gestores frente a la digitalización. Una de las conclusiones es que las organizaciones españolas no están abordando el cambio digital de una forma planificada, sino que dan respuesta a las necesidades concretas según van surgiendo.

Esta conclusión viene avalada por los resultados cuantitativos obtenidos: **la digitalización solo es una preocupación espontánea para un 2% de la mayoría de las empresas españolas**. Este porcentaje se eleva hasta el 12% en las compañías de más de 100 y aumenta en las de más de 500 empleados. No hay grandes variaciones por sectores de actividad, aunque en algunos como agricultura o transporte la preocupación es prácticamente inexistente.

Cuando se ofrece a los encuestados un listado de posibles preocupaciones, la digitalización está por detrás de factores tales como: fiscalidad e impuestos, la rentabilidad, la situación económica, los costes laborales, la regulación, la competencia, la captación de clientes, la evolución del mercado y la demanda de productos y servicios. En este sentido, la preocupación aumenta entre las empresas con más de 100 empleados (7,2 puntos sobre 10). En cualquier caso, incluso entre estas empresas, la digitalización no aparece entre las cinco principales prioridades –con independencia del tamaño de la empresa–.

VALORACIÓN QUE SE CONCEDE A LA DIGITALIZACIÓN (Notas de 0 a 10)

Profesionales y Pequeñas Empresas



Pymes



Grandes Empresas



Aunque cuando se pregunta de manera espontánea por “sus mayores preocupaciones”, apenas un 2% de las compañías entre 1 y 100 empleados citan la digitalización como una de ellas.

Sin embargo, en las empresas grandes, el porcentaje que coloca la digitalización como su mayor preocupación se dispara hasta el 12%, aumentando varios puntos en las de más de 500 empleados.

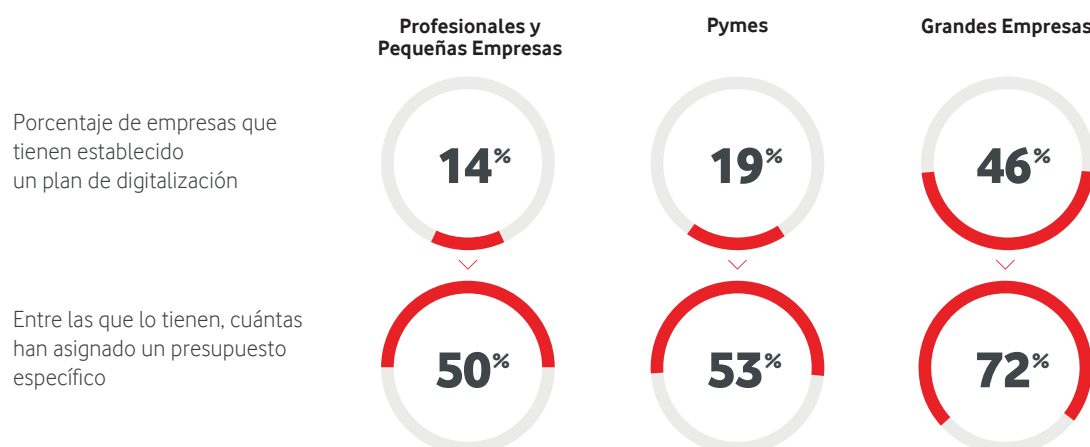
¿Tienen un plan concreto para digitalizarse?

El porcentaje de empresas con un plan concreto para digitalizarse es bajo

Solo el 14% de las pequeñas empresas y profesionales afirma tener un plan para su digitalización.

El porcentaje aumenta en las más grandes, llegando a un 46% en las de más de 100 empleados. En los segmentos de compañías más pequeñas, la mitad de las que tienen un plan le han asignado un presupuesto específico. Esta proporción sube por encima del 70% en las compañías con más de 100 trabajadores.

EXISTENCIA DE PLAN DE DIGITALIZACIÓN Y ASIGNACIÓN DE UN PRESUPUESTO AL MISMO



¿Qué beneficios buscan con los cambios digitales?

El rediseño de procesos y sistemas internos, por delante del rediseño de proyectos hacia los clientes

La mayor prioridad de las empresas cuando se enfrentan a la digitalización pasa por “el rediseño de los procesos internos” que les ayuden a ser más eficaces en la gestión y más rentables, mientras que el segundo aspecto más relevante es “el rediseño de proyectos hacia clientes”.

TOP 5 DE BENEFICIOS PERCIBIDOS

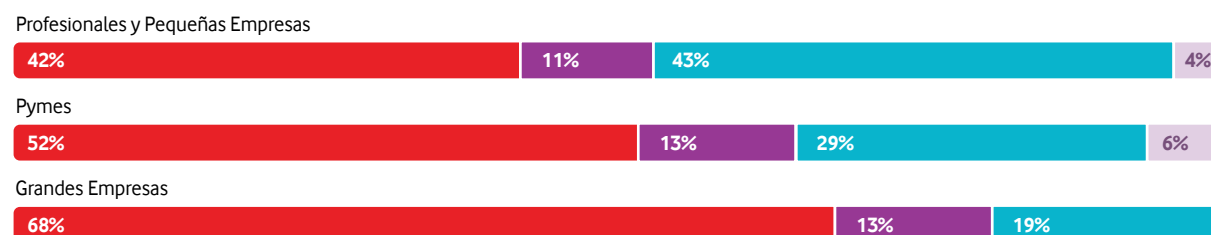
Profesionales y Pequeñas Empresas	Pymes	Grandes Empresas
Mayor eficiencia de los procesos/tareas	Mayor eficiencia de los procesos/tareas	Mayor eficiencia de los procesos/tareas
24%	29%	42%
Mayor eficiencia en la gestión	Mayor eficiencia en la gestión	Mayor eficiencia en la gestión
17%	19%	25%
Ahorro de tiempo/agilidad	Ahorro de tiempo/agilidad	Accesibilidad a la información
13%	16%	16%
Incremento de rentabilidad	Incremento de rentabilidad	Reducción de los gastos
12%	12%	13%
Ampliación del número de clientes	Accesibilidad a la información	Incremento de rentabilidad
9%	8%	12%

¿En qué priorizarán sus inversiones digitales?

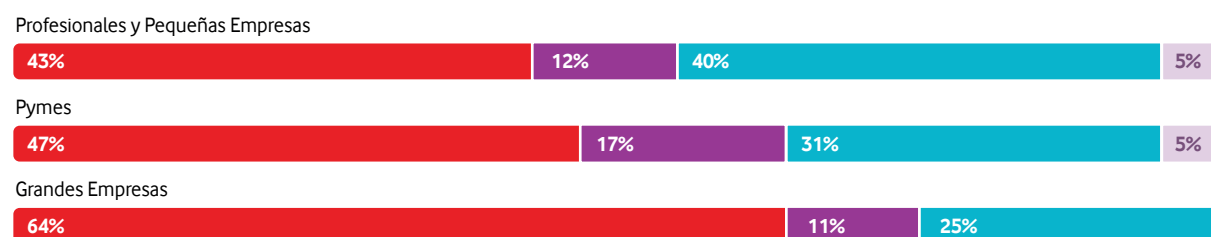
La seguridad y la conectividad son las áreas de inversión prioritarias; hay tecnologías clave en la digitalización que tienen menos relevancia de la que cabría esperar

El Observatorio Vodafone de la Empresa ha identificado en su estudio que las empresas españolas de todos los tamaños **ven la seguridad y la conectividad como sus áreas de inversión prioritaria**. Esto contrasta con la baja prioridad que dan a los servicios que definirán la competitividad futura de las empresas (análisis de datos, IoT, herramientas de trabajo colaborativo...).

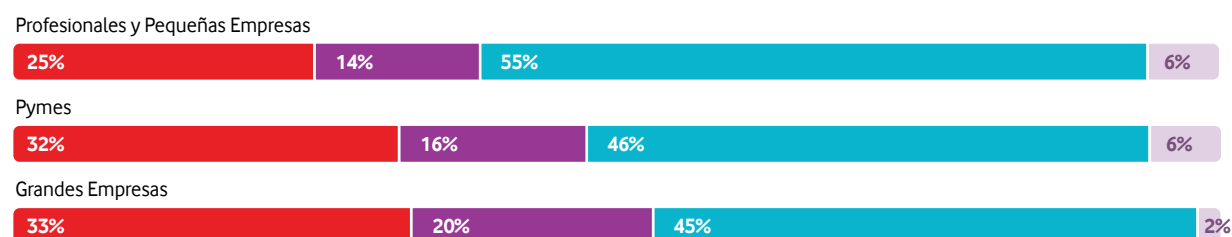
SEGURIDAD Aumenta la prioridad a medida que la pregunta se dirige a empresas más grandes.



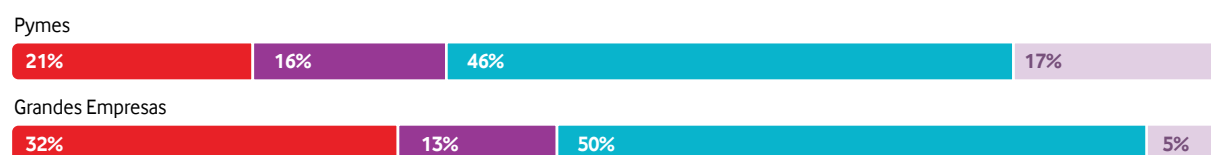
CONECTIVIDAD Todos los segmentos la señalan como importante, en especial las grandes compañías.



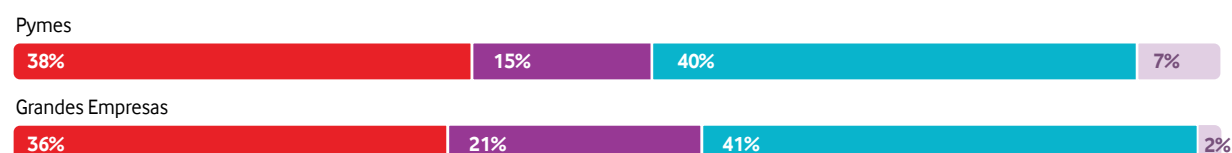
SERVICIOS EN LA NUBE El almacenamiento de información y el uso de software remoto no aparece como prioridad.



BIG DATA Solo aparece como prioritaria, con un 32%, al segmentar en compañías de más de 100 empleados.



INTERNET OF THINGS Aún aparece como un terreno por desarrollar para la mayoría de las compañías encuestadas.



● Mucho/Bastante ● Algo ● Poco/Nada ● NS/NC

¿Cómo les ayudará la digitalización a relacionarse con el cliente?

Un alto porcentaje de empresas no está utilizando las herramientas digitales en el desarrollo de la relación con el cliente

El estudio recoge que un alto porcentaje de empresas no ven necesidad en apostar por mejorar su posicionamiento en buscadores o por el marketing digital. Sin embargo, esta necesidad sí que se percibe a medida que las compañías cuentan con mayor número de empleados.

CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD

Profesionales y Pequeñas Empresas



Pymes



Grandes Empresas



POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES

Profesionales y Pequeñas Empresas



Pymes



Grandes Empresas



OTRAS ACCIONES DE MARKETING

Profesionales y Pequeñas Empresas



Pymes



Grandes Empresas



● Necesidad ya cubierta ● Necesidad (corto, medio o largo plazo) ● No necesitamos ● NS/NC

¿Con qué barreras se encuentran en su camino digital?

El miedo a un elevado coste, principal freno de las empresas para digitalizarse

Así lo indican todos los segmentos encuestados: **temen que digitalizarse sea un proceso demasiado caro**. En los negocios más pequeños se detecta como **barrera el desconocimiento de una oferta en el mercado de servicios orientados a mejorar la digitalización de las empresas**. Y en las compañías más grandes aparecen dificultades que hacen referencia a la ausencia de personal cualificado en su plantilla e incluso a la resistencia al cambio que se encuentra dentro de su propia organización.

TOP 5 DE BARRERAS PERCIBIDAS

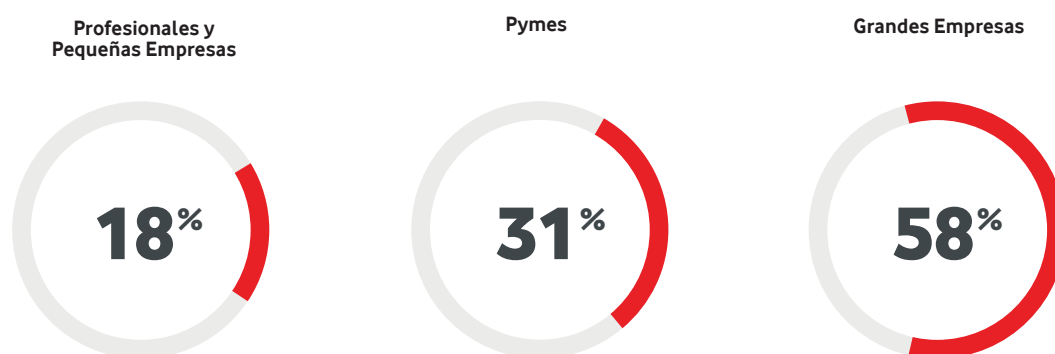
Profesionales y Pequeñas Empresas	Pymes	Grandes Empresas
Coste elevado de la implementación 15%	Coste elevado de la implementación 16%	Coste elevado de la implementación 19%
Desconocimiento de la oferta de nuevas tecnologías 5%	Formación de los empleados 6%	Ausencia de personal cualificado 10%
Falta de tiempo para implementación 5%	Ausencia de personal cualificado 5%	Resistencia de los empleados a la implementación 9%
Formación de los empleados 5%	Falta de tiempo para implementación 5%	Formación de los empleados 8%
Ausencia de personal cualificado 4%	Problemas con la conexión a Internet 5%	Gestión del cambio / adaptación 7%

¿Disponen de personal especializado en digitalización?

La falta de profesionales cualificados limita el desarrollo de los planes de digitalización

Un **82% de las empresas encuestadas consideran que no disponen de especialistas para llevar a cabo los cambios que requiere la digitalización**. Este porcentaje se reduce al 69% en las empresas que tienen entre 10 y 99 empleados, y al 42% entre las compañías de más de 100 empleados. Esta ausencia de profesionales cualificados resulta un obstáculo en el camino hacia la digitalización de muchas compañías.

PRESENCIA DE TRABAJADORES ESPECIALIZADOS EN DIGITALIZACIÓN



¿Quién les ayudará a digitalizarse?

La mayoría de las compañías recurrirán a proveedores externos para continuar su proceso digital

En los tres segmentos encuestados más del 70% cree que necesitará ayuda de proveedores externos en mayor o menor medida para continuar con su evolución digital. Las empresas de telecomunicaciones aparecen siempre como uno de los principales proveedores para ese camino. Los profesionales y empresas pequeñas confiarán también en empresas de informática, muchas de ellas locales; las grandes consultoras y las empresas del sector serán las elegidas por las compañías que cuentan con un gran número de empleados.

CON QUIÉN LLEVARÁN A CABO SU DIGITALIZACIÓN

Profesionales y Pequeñas Empresas



Tipo de proveedores

Operadores de telecomunicaciones	38%
Empresas y proveedores de informática	32%
Empresas especializadas del sector	14%
Empresas locales de informática	11%
Proveedores de programas de gestión	4%

Pymes



Tipo de proveedores

Operadores de telecomunicaciones	30%
Empresas consultoras	28%
Empresas de informática	21%
Empresas locales de informática	16%
Grandes empresas del sector de las TIC	8%

Grandes Empresas



Tipo de proveedores

Empresas consultoras	47%
Operadores de telecomunicaciones	36%
Grandes empresas del sector de las TIC	20%
Empresas y proveedores de informática	6%
Proveedores locales	3%

Empresas de más de 500 empleados

Las compañías más grandes, las más digitalizadas

Avance significativo de la digitalización en las grandes empresas españolas (más de 500 empleados)

Según se desprende de los datos de la investigación cuantitativa realizada por el Observatorio Vodafone de la Empresa, las grandes empresas españolas de más de 500 empleados han experimentado un avance significativo en su proceso de digitalización.

Podemos extraer algunas conclusiones relevantes que las diferencian del resto de las compañías:

- Citan de forma espontánea -con mayor frecuencia que las empresas más pequeñas- la digitalización como una prioridad estratégica y reconocen que las tecnologías son imprescindibles para su actividad económica
- Tienen más dotación presupuestaria para sus planes pero no necesariamente mayor % de planes específicos sobre digitalización.
- Impulsan el esfuerzo inversor en la digitalización.
- Hacen una firme apuesta por la mejora de la seguridad en el nuevo entorno digital, pero a diferencia de las organizaciones de menor tamaño, dan mucha mayor prioridad a la inversión en tecnologías que determinarán la competitividad futura de las empresas como Big Data o IoT.
- Cuentan con más profesionales cualificados para desarrollar esta transformación.

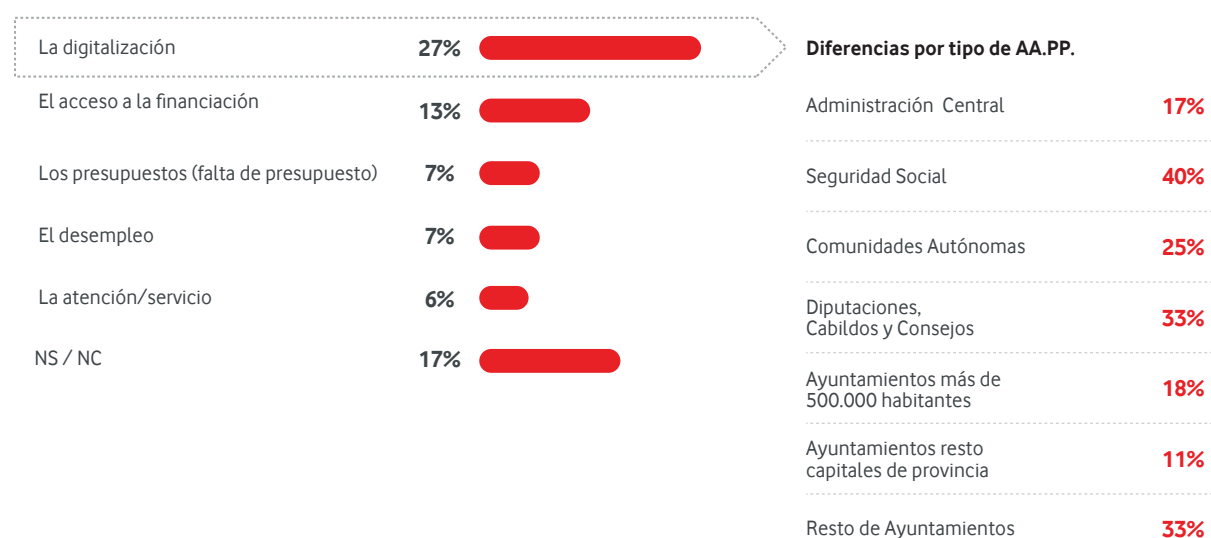
Administraciones Públicas

¿Es prioritaria la digitalización para las Administraciones Públicas?

La digitalización es la mayor preocupación actual entre los gestores de instituciones públicas españolas

La respuesta en las instituciones públicas ha sido abrumadora: **la digitalización ocupa la primera posición de la lista de preocupaciones de gestores de organismos públicos españoles**. En parte esto se debe a la necesidad que tienen de aplicar la Ley de la Administración Electrónica y cumplir con la agenda digital del gobierno, y en parte por la propia concienciación que las instituciones tienen al respecto. El estudio muestra en detalle las grandes diferencias que existen entre las distintas administraciones: central, autonómica y local, y entre las distintas naturalezas y funciones de cada institución.

PREOCUPACIONES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



¿Por qué es importante la digitalización para el sector público?

La digitalización es un asunto transversal para las instituciones públicas

La importancia de continuar con los procesos digitales tiene una triple vertiente para las instituciones públicas: genera beneficios tanto a nivel interno como de cara al ciudadano y la mejora de la gestión.

A NIVEL INTERNO

- Mejora del equipamiento de hardware y software
- Implantación de servicios de digitalización en el trabajo administrativo.

CON LOS CIUDADANOS

- Implantación de la administración electrónica.
- Mejora de la relación con el ciudadano.
- Implementación de servicios que faciliten la comunicación entre la Institución y el ciudadano.

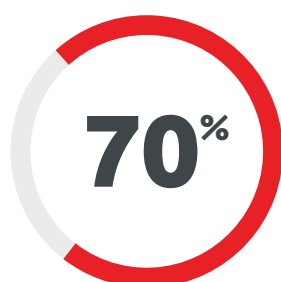
EN LA EFICIENCIA DE GESTIÓN

- Tanto interna, de la propia institución.
- Como de servicios que se prestan a la ciudadanía: recogida de residuos, alumbrado público, etc.

¿Ha cambiado la relación de las instituciones con los ciudadanos?

Las instituciones creen que su relación con el ciudadano es ahora mejor, en gran parte gracias a la digitalización

El estudio del Observatorio Vodafone también preguntó si **la relación de las instituciones públicas con sus ciudadanos ha mejorado en los últimos dos años. La respuesta ha sido abrumadora: un 70% de los encuestados cree que sí.** Entre las razones que han provocado esta mejora aparecen varios relacionados con la digitalización como la incorporación de nuevos canales de comunicación y el uso de nuevas tecnologías.



considera que en los últimos dos años su relación con los ciudadanos ha mejorado

Motivos por los que ha mejorado esa relación

La atención prestada es más eficaz	29%	
Se han abierto nuevos canales de comunicación	22%	
Por la aplicación de las nuevas tecnologías a esa relación	21%	
Cada vez atendemos mejor a sus necesidades	13%	
La atención prestada es más rápida	13%	

¿Cuáles son los mayores beneficios y barreras para el cambio digital?

Las Administraciones buscan ser más eficientes gracias a la digitalización, pero temen no contar con el personal para llevarlo a cabo ni cómo financiarlo

La palabra eficiencia es la más repetida cuando se trata de buscar incentivos para digitalizar las Administraciones. Tanto en la mejora de los procesos como en la gestión: **lo digital les convierte en instituciones más rápidas que dan mejor atención a los ciudadanos.** El mayor freno o barrera es el miedo a no contar con personal cualificado para llevarla a cabo. Este obstáculo se observa especialmente en Ayuntamientos de más de 500.000 habitantes, donde la preocupación sube hasta un 36%. El segundo motivo de preocupación es la falta de financiación para llevar a cabo los cambios. En este aspecto son los Ayuntamientos pequeños los que muestran mayor pesimismo.

BENEFICIOS

Mayor eficiencia de los procesos/tareas	38%
Mayor eficiencia en la gestión	29%
Mejor atención al cliente, usuario	16%
Ahorro de tiempo/agilidad	14%
Mayor satisfacción de los usuarios	11%

BARRERAS

Ausencia de personal cualificado	17%
Falta de financiación	15%
Coste elevado de la implantación/falta de presupuestos	10%
Brecha digital/resistencia de los vecinos/usuarios	9%
Resistencia de los empleados a la implantación	6%

¿Cuáles son los servicios digitales prioritarios para el sector público?

Seguridad y conectividad, los servicios digitales prioritarios para las Administraciones Públicas

Los sistemas de seguridad informática y la conectividad a Internet y entre dispositivos son las dos grandes prioridades de las instituciones públicas españolas. En ambos casos, siete de cada diez encuestados afirman que les resulta prioritario de algún modo. La mitad de los encuestados darán prioridad, en mayor o menor medida, a cuestiones relacionadas con internet de las cosas o los servicios en la Nube. Por último, y con gran diferencia respecto a los anteriores, aparecen los temas relacionados con la analítica y el Big Data.

Sistemas de seguridad



Conectividad a la red y entre dispositivos



Internet of Things



Servicios en la nube



Análisis y Big data



● Mucho/Bastante ● Algo ● Poco/Nada ● NS/NC