

El Observatorio Vodafone de la Empresa

Resumen ejecutivo • Especial C. Valenciana

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

El Observatorio Vodafone de la Empresa

Hablemos 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
Publicaciones en español

El estudio

Desvelando la realidad digital

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 51 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.

Detalle Comunidad Valenciana: 254 entrevistas entre todos los sectores analizados.

Introducción

La empresa española necesita transformación digital

El estudio revela avances significativos entre las 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 el 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.

Autopercepción positiva sobre la digitalización en la Comunidad Valenciana

El punto de partida es bueno: la autopercepción sobre el estado de digitalización de profesionales y empresas de la C.Valenciana es positiva. Sea cual sea el tamaño de las compañías, el porcentaje de empresas y profesionales de esta CC.AA. que creen estar en un nivel "intermedio" o "avanzado" de digitalización está por encima del 50%. El porcentaje sube al 95% en las empresas de más de 100 empleados.

Esta valoración viene avalada por el esfuerzo que han realizado en términos de inversión las empresas valencianas: 1 de cada 2 afirma haber invertido en recursos digitales en los últimos dos años. El porcentaje sube hasta el 79% en las empresas de más de 100 empleados.

AUTOPERCEPCIÓN SOBRE EL ESTADO DE DIGITALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS VALENCIANAS

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?

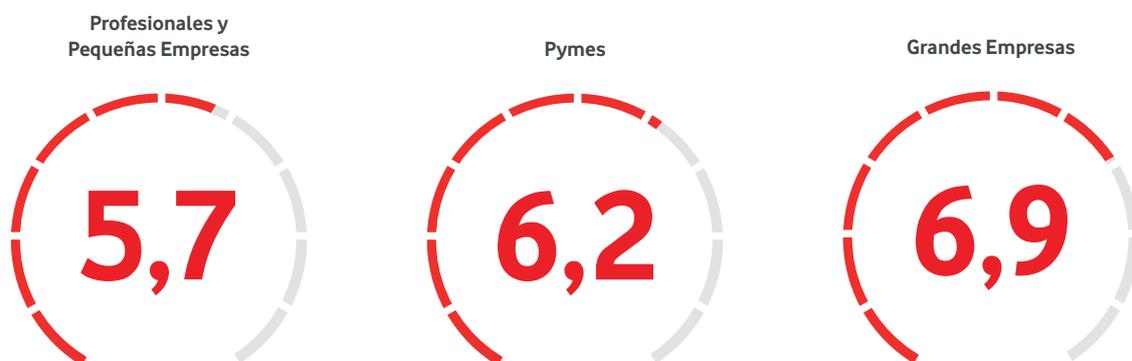
La digitalización no es la mayor prioridad

El estudio cuantitativo sobre la digitalización de las empresas y AA.PP. en la C.Valenciana se ha completado con la realización de entrevistas que permiten valorar la actitud de las organizaciones y sus gestores frente a la digitalización. En esta CC.AA. se observa que el proceso de digitalización no aparece como una de las principales preocupaciones para los empresarios y es la demanda de sus productos y servicios la que aparece como el principal reto para todos los segmentos de empresa.

La digitalización solo es una preocupación espontánea para un 6% de las empresas de menos de 100 empleados en la Comunidad Valenciana y las de mayor tamaño ni siquiera la nombran.

Además, cuando se ofrece a los encuestados un listado de posibles preocupaciones, la digitalización disminuye en función al tamaño de la empresa: 6,9 puntos sobre 10 en Grandes Empresas; 6,2 en PYMES y 5,7 para pequeñas empresas y profesionales.

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



Cuando se pregunta de manera espontánea por "sus mayores preocupaciones", prácticamente ninguna de las Grandes Empresas ni de las pequeñas empresa y profesionales identifican la digitalización como una de ellas.

Sin embargo, en las PYMES, el porcentaje que coloca la digitalización como su mayor preocupación supone el 6%.

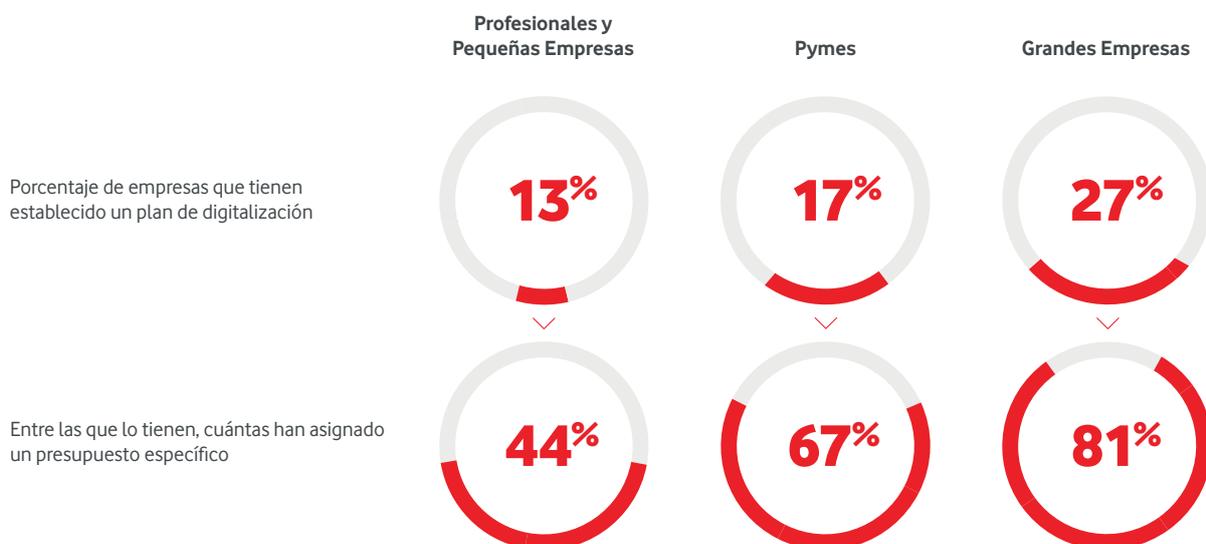
¿Tienen un plan concreto para digitalizarse?

Pocas empresas cuentan con un plan concreto de digitalización

Solo el 13% de las pequeñas empresas y profesionales afirma tener un plan para su digitalización.

El porcentaje aumenta ligeramente en las más grandes, llegando a un 27% en las de más de 100 empleados. En los segmentos de compañías más pequeñas, menos de la mitad de las que tienen un plan le han asignado un presupuesto específico. Esta proporción sube por encima del 80% 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?

Mayor eficiencia y mejora operativa

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 y ágiles, ahorrando tiempo en la gestión.

Las empresas de menos de 100 empleados además ven en la digitalización una clara oportunidad para acceder a un mayor número de clientes.

TOP 5 DE BENEFICIOS PERCIBIDOS

Profesionales y Pequeñas Empresas	Pymes	Grandes empresas			
Mayor eficiencia de los procesos / tareas	19%	Mayor eficiencia de los procesos / tareas	20%	Mayor eficiencia de los procesos / tareas	31%
Ahorro de tiempo/agilidad	14%	Mayor eficiencia en la gestión	17%	Mayor eficiencia en la gestión	27%
Incremento de la rentabilidad	12%	Ahorro de tiempo/agilidad	17%	Incremento de la rentabilidad	16%
Mayo eficiencia en la gestión	11%	Accesibilidad a la información	12%	Accesibilidad a la información	16%
Reducción de los gastos	6%	Incremento de la rentabilidad	10%	Comodidad/facilidad en la gestión	11%

¿En qué priorizarán sus inversiones digitales?

La seguridad y la conectividad: áreas de inversión prioritarias

El Observatorio Vodafone de la Empresa ha identificado en su estudio que las empresas de la C.Valenciana de todos los tamaños ven la seguridad y la conectividad como sus áreas de inversión prioritarias. Dentro de los servicios más avanzados, que definirán la competitividad futura de las empresas, aquellas de menos de 100 empleados muestran interés por los servicios en la nube, mientras que las Grandes Empresas muestran una mayor inclinación por los servicios IoT.

Los servicios de análisis de datos y Big Data no parecen atraer la inversión de las empresas de esta CC.AA.

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

Profesionales y Pequeñas Empresas



Pymes



Grandes Empresas



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

Profesionales y Pequeñas Empresas



Pymes



Grandes Empresas



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

Profesionales y Pequeñas Empresas



Pymes



Grandes Empresas



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

Pymes



Grandes Empresas



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

Pymes



Grandes Empresas



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

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

La herramienta digital más solicitada es el posicionamiento en buscadores

El estudio muestra un elevado interés de las empresas, independientemente de su tamaño, en apostar por campañas de publicidad digital. Son los servicios de posicionamiento en buscadores los que están más implantados, en general, en la Comunidad Valenciana.

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 los costes es la mayor barrera a la digitalización de las empresas valencianas

Pese a que un elevado número de encuestados, independientemente del tamaño de su empresa, no identifica de manera clara las principales barreras que encuentran a la hora de avanzar en la digitalización de sus organizaciones, el coste se presenta como el principal obstáculo detectado en las empresas de menos de 100 empleados, mientras que la ausencia de personal cualificado es la principal barrera para las empresas más grandes.

TOP 5 BARRERAS PERCIBIDAS

Profesionales y Pequeñas Empresas

Coste elevado de la implantación	9%
Ausencia de personal cualificado en la empresa	2%
Desconocimiento de la oferta de nuevas tecnologías	2%
Aspectos relacionados con la seguridad	2%
Formación/aprendizaje de los empleados	2%

Pymes

Coste elevado de la implantación	11%
Formación/aprendizaje de los empleados	9%
Falta de tiempo/disposición de tiempo implantación	7%
Ausencia de personal cualificado en la empresa	4%
Gestión del cambio/adaptación	4%

Grandes empresas

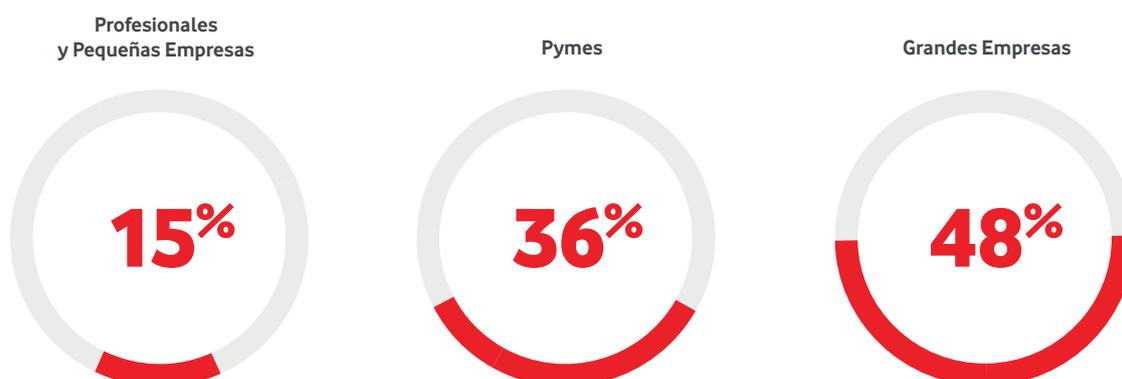
Ausencia de personal cualificado en la empresa	10%
Otras	6%
Coste elevado de la implantación	5%
Desconocimiento de la oferta de nuevas tecnologías	5%
Aspectos relacionados con la seguridad	5%

¿Disponen de personal especializado en digitalización?

Faltan profesionales digitales cualificados

Un elevado porcentaje de las empresas encuestadas considera que no disponen de especialistas para llevar a cabo los cambios que requiere la digitalización. Este porcentaje alcanza el 85% en las pequeñas empresas y profesionales, se reduce a 64% en el caso de las empresas que tienen entre 10 y 99 empleados y al 52% 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 empresas valencianas recurrirán a proveedores externos para su digitalización

En las empresas de menos de 100 empleados el 77% cree que necesitará ayuda de proveedores externos en mayor o menor medida para continuar con su evolución digital. Esta cifra se reduce a 57% en el caso de las Grandes Empresas. 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; las grandes consultoras y las empresas de informática serán las elegidas por las compañías que cuentan con más de 100 empleados.

Profesionales y Pequeñas Empresas



Tipo de proveedores

Empresas y proveedores de informática	29%
Operadores de telecomunicaciones	28%
Proveedores locales y pequeñas empresas	18%
Empresas, pymes y proveedores	4%
Otros	4%

Pymes



Operadores de telecomunicaciones	31%
Empresas y proveedores de informática	29%
Empresas consultoras	23%
Grandes empresas del sector	10%
Proveedores locales y pequeñas empresas	7%

Grandes Empresas



Empresas consultoras	38%
Proveedores locales y pequeñas empresas	18%
Operadores de telecomunicaciones	9%
Empresas y proveedores de informática	9%
Empresas y proveedores externos	9%

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

¿Es importante la digitalización para las Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana?

La digitalización preocupa a las instituciones públicas valencianas

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 de la Comunidad Valenciana. 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.

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

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.

Además, destaca la 'captación de usuarios' como un beneficio de la digitalización aunque no está entre los principales aspectos positivos.



La digitalización preocupa a los gestores de las administraciones públicas de Andalucía en un 38%.

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

La digitalización ha contribuido a mejorar la relación entre instituciones y ciudadanos

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 79% de los encuestados cree que sí.



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

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

Se valora la eficiencia de la digitalización a pesar de la barrera de su financiación

La palabra eficiencia es la más repetida cuando se trata de buscar incentivos para digitalizar las Administraciones en la Comunidad Valenciana. 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. Además, las instituciones públicas de esta región son conscientes de la posibilidad de reducir costes gracias a la implementación de las nuevas tecnologías.

Los principales frenos los encuentran, por un lado, en la falta de financiación, y por otro en la brecha digital existente con los ciudadanos y empleados públicos de la Comunidad.

BENEFICIOS

Mayor eficiencia de los procesos/tareas	57%
Mayor eficiencia en la gestión	31%
Mejor atención al cliente/usuario	18%
Ahorro de tiempo/agilidad	18%
Reducción de los gastos	12%

BARRERAS

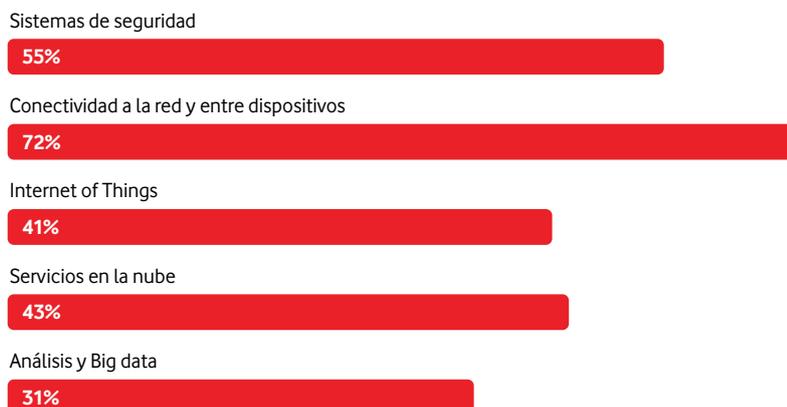
Brecha digital/resistencia de los usuarios	18%
Falta de financiación	18%
Resistencia de los empleados a la implantación	5%
Ausencia de personal cualificado	2%

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

La conectividad es la principal prioridad

La conectividad a Internet y entre dispositivos es la gran prioridad de las instituciones públicas en la Comunidad Valenciana. Además, más del 40% de los encuestados darán prioridad, en mayor o menor medida, a los sistemas de seguridad informática, IoT y los servicios en la Nube.

PORCENTAJE DE AA.PP. QUE INDICA MUCHA O BASTANTE PRIORIDAD EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS



Conclusiones

Según se desprende de los datos de la investigación cuantitativa realizada por el Observatorio Vodafone de la Empresa, las empresas de la Comunidad Valenciana cuentan con un nivel de digitalización medio y con un entendimiento del proceso y capacidades diferentes según su tamaño.

MICROPYMES

La digitalización no se muestra como una gran preocupación para las pequeñas empresas y profesionales de la Comunidad Valenciana

- Los pequeños empresarios y profesionales de la Comunidad Valenciana, han progresado en la digitalización y casi el 30% se encuentra en un estado avanzado, aunque aún 1 de cada 4 no han iniciado este proceso.
- Tan sólo el 13% cuenta con un plan concreto para incorporar las nuevas tecnologías dentro de sus organizaciones, con bajo nivel de compromiso presupuestario.
- El estudio muestra un bajo nivel de recursos especializados para abordar la digitalización en este segmento, es por ello que el 77% necesitará ayuda para seguir incorporando las nuevas tecnologías dentro de sus organizaciones.

PYMES

Las PYMES valencianas se encuentran en pleno proceso de digitalización de sus organizaciones

- El 78% de las empresas entre 10 y 100 empleados en la Comunidad Valenciana ya se encuentra en un estado medio-avanzado de digitalización, gracias sin duda el esfuerzo realizado en los últimos años.
- Una de las principales causas de este avance ha sido que más del 30% de estas empresas cuentan con personal cualificado que le permite emprender el proceso de digitalización con recursos propios, si bien, casi el 80% necesitará ayuda externa para continuar con su evolución digital.

Casi la totalidad de las Grandes Empresas de la Comunidad Valenciana se encuentran en un estado de digitalización medio o avanzado

- Las grandes empresas declaran encontrarse en un estado de digitalización 'avanzado o medio' que alcanza al 95% de estas organizaciones.
- Es el segmento que en mayor medida declara tener planes de futuro para seguir avanzando en este proceso, el 27% tiene un plan definido y más del 80% han asignado presupuesto para ello.
- Casi la mitad de estas empresas cuentan con personal especializado para llevar a cabo el proceso de digitalización y son el segmento más predispuesto a continuar avanzando en la digitalización con recursos propios.

Los organismos públicos de la Comunidad Valenciana muestran una percepción del nivel de digitalización básico

- La digitalización es la principal preocupación de los organismos públicos de la Comunidad Valenciana que ven cada día más importante la incorporación de las nuevas tecnologías para mejorar la relación con los ciudadanos.
- Buscan principalmente una mejora en la eficiencia de su operativa interna con la incorporación de nuevas tecnologías, aunque el acceso a la financiación y la existencia de una brecha digital entre los ciudadanos de esta comunidad se presentan como obstáculos importantes.