

INFORME DE

DIGITALIZACIÓN
DE LAS PYMES
2021

SECTOR
DE
HOTELES
Y AGENCIAS DE
VIAJE

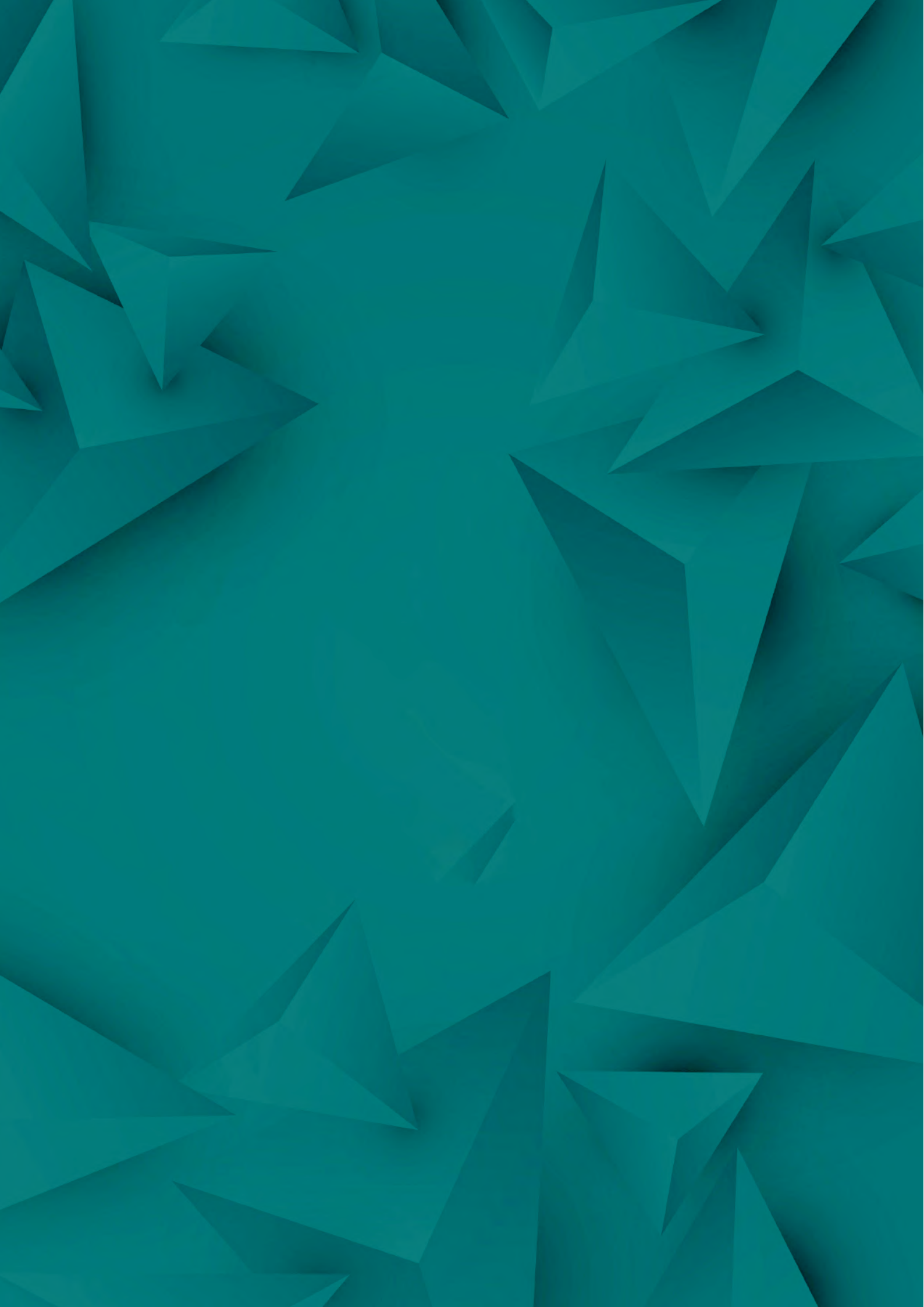


GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

| ontsi



INFORME DE

|

DIGITALIZACIÓN DE LAS PYMES 2021

|

SECTOR DE HOTELES Y AGENCIAS DE VIAJE

|

NOTA INFORMATIVA

Este documento recoge la información referida al sector de hoteles y agencias de viaje del «Informe de digitalización de las pymes 2021- Una visión por sectores» editado por el ONTSI.

El informe completo integra tres elementos diferenciados con el fin de facilitar su consulta:

1. El «Informe de digitalización de las pymes – Un análisis comparado». Aborda un análisis temporal, por tamaño de empresa e intersectorial de los principales indicadores sobre integración de tecnologías y comercio electrónico en las empresas, así como un análisis comparado del grado de digitalización de los distintos sectores de actividad en función del tamaño de las empresas, tanto a nivel nacional como a nivel europeo.

2. El «Informe de digitalización de las pymes – Una visión por sectores». Integra el análisis pormenorizado de la digitalización y transformación del tejido empresarial, para cada uno de los diez sectores de actividad contemplados en el estudio.

3. Los documentos individuales asociados a cada uno de los sectores de actividad.

Este documento forma parte del «Informe de digitalización de las pymes 2021», que ha sido elaborado por el equipo de Estudios del ONTSI (Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad):

Coordinación:

Lucía Velasco

Alberto Uruña

María Pilar Ballester

Servicio de consultoría de:

Asesores y Consultores en Administraciones Públicas, S.L. (ACAP) y Oesía Networks.

Edita: Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones



NIPO: 094-21-064-1

DOI: 10.30923/094-21-064-1

Sugerencia para citar este informe:

Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (2021). *Informe de digitalización de las pymes 2021. Sector de hoteles y agencias de viaje*. Madrid: Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Secretaría General Técnica. <https://www.doi.org/10.30923/094-21-064-1>.

Reservados todos los derechos. Se permite su copia y distribución por cualquier medio siempre que se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras y no se realice ninguna modificación de las mismas. ONTSI no se hace responsable de las opiniones vertidas por los expertos que han participado en el estudio.

ÍNDICE

SECTOR DE HOTELES Y AGENCIAS DE VIAJE

1. MAGNITUDES DEL SECTOR	5
2. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS	7
2.1. INFRAESTRUCTURAS Y ACCESO	7
2.2. PRESENCIA Y USOS DE INTERNET	10
2.3. COMERCIO ELECTRÓNICO	15
2.4. USO DE TECNOLOGÍAS CLAVE	16
2.5. TALENTO DIGITAL	27
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS	29

1.

MAGNITUDES DEL SECTOR

La cifra total de empresas correspondiente al sector de hoteles y agencias de viaje registradas en 2020 por el DIRCE es de 43.988 (3,8% más que el dato de 2019). Distinguiendo por subsectores, el crecimiento es del 4,5% para el de actividades de agencias de viajes y del 3,6% para el de servicios de alojamiento; representando el 33,9% (+0,2 p.p.) y el 66,1% (-0,2 p.p.) del total sectorial, respectivamente.

Diferenciando por segmentos empresariales, tanto microempresas como el agregado de pymes y grandes incrementan la cifra total de compañías. El primero, alcanza un número total de 40.030 (+3,8%) y el segundo 3.958 (+5,4%).

TABLA 1. DATOS GENERALES DEL SECTOR DE HOTELES Y AGENCIAS DE VIAJE (Nº DE EMPRESAS)

Fuente: DIRCE, INE 2020.

SECTOR	TOTAL	%	MICROEMPRESAS	PEQUEÑAS EMPRESAS	MEDIANAS EMPRESAS	GRANDES EMPRESAS
55 Servicios de alojamiento	29.075	66,1%	25.683	2.608	594	190
79 Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos	14.913	33,9%	14.347	446	90	30
TOTAL HOTELES Y AGENCIAS DE VIAJE	43.988	100%	40.030	3.054	684	220

2.

ANÁLISIS CUANTITATIVO DE IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS

2.1.

INFRAESTRUCTURAS Y ACCESO

USO DE ORDENADORES Y ACCESO A INTERNET

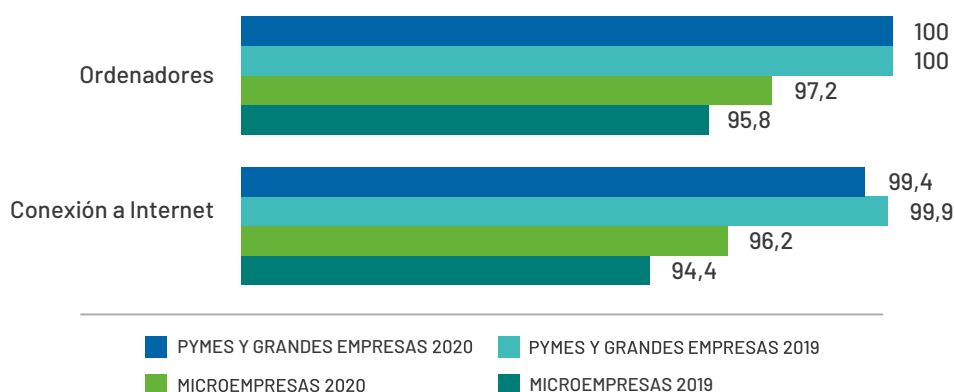
EN 2020, LA GRAN MAYORÍA DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR DISPONEN DE ORDENADORES (97,2%; +1,4 P.P.) Y DE ACCESO A INTERNET (96,2%; +1,8 P.P.)

Poco a poco, las microempresas del sector de hoteles y agencias de viaje se van aproximando a los valores de los porcentajes obtenidos por pymes y grandes en cuanto a disponibilidad de ordenadores y acceso a Internet. De este modo, en 2020, las brechas de penetración registradas entre segmentos empresariales son las más bajas hasta el momento: de 2,8 puntos porcentuales en el primero de los indicadores y de 3,2 p.p. en el segundo.

GRÁFICO 1. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO PRESENTE EN LAS EMPRESAS (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: Total de empresas del sector.



TIPOLOGÍAS DE ACCESO A INTERNET

AUMENTA 7,3 P.P. LA BRECHA ENTRE MICROEMPRESAS Y PYMES Y GRANDES CON ACCESO A INTERNET MEDIANTE BANDA ANCHA FIJA (16,4 P.P. EN 2020)

En 2020, se produce una disminución generalizada de las empresas del sector que utilizan banda ancha fija para conectarse a la Red, mucho más acentuada entre las de menos de 10 empleados (-9,3 p.p.; 78,3%) en comparación con las de 10 o más (-2 p.p.; 94,7%).

En relación con las tipologías de conexión por banda ancha fija, continúa avanzando progresivamente la penetración de las redes de cable y fibra óptica en el tejido empresarial del sector (75,2%; +2,7 p.p. en pymes y grandes, y 53,1%; +9,2 p.p. en microempresas), al mismo tiempo que desciende el uso de conexiones del tipo DSL (39,4%; -5,3 p.p. y 50%; -7,5 p.p., respectivamente).

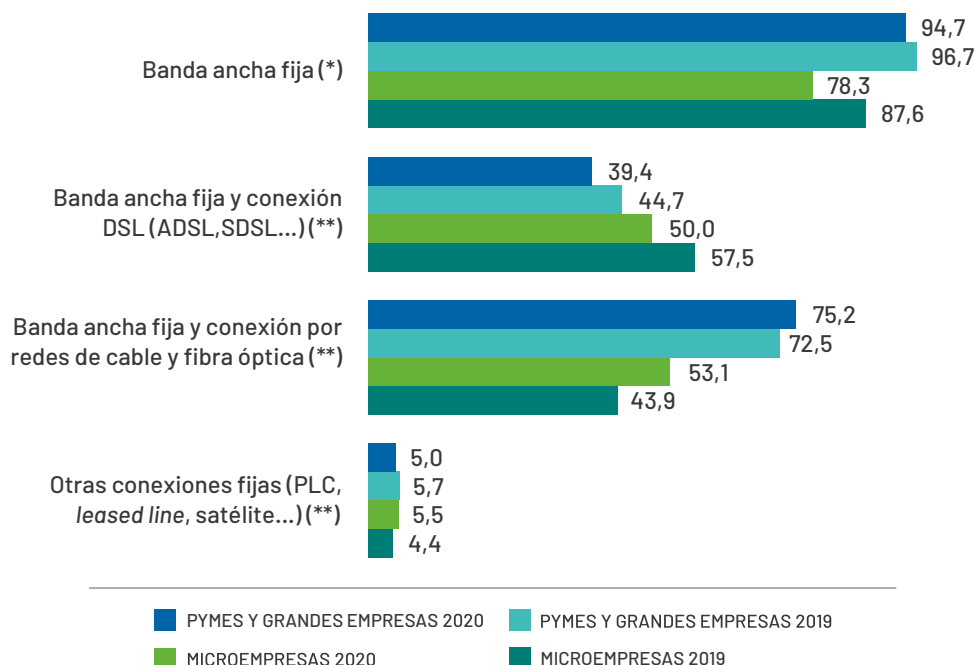
De otro lado, sigue siendo escasa la utilización de otras modalidades de conexión fija (PLC, *leased line*, satélite, etc.), alcanzado en 2020 en torno al 5% de empresas del sector.

GRÁFICO 2. EMPRESAS CON ACCESO A INTERNET POR TIPO DE CONEXIÓN (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: (*) Empresas del sector con conexión a Internet.

(**) Porcentaje sobre el total de empresas con conexión de banda ancha fija.



MOVILIDAD

EN 2020, SE AMPLÍA 3,4 P.P. LA DISTANCIA ENTRE MICROEMPRESAS Y PYMES Y GRANDES QUE PROPORCIONAN A SUS EMPLEADOS DISPOSITIVOS PORTÁTILES CON CONEXIÓN MÓVIL PARA USO EMPRESARIAL (12,7 P.P.)

Crece pausadamente el porcentaje de pymes y grandes compañías de sector que facilitan a sus trabajadores dispositivos portátiles con conexión móvil con fines empresariales (64,7%; +1,3 p.p. frente a 2019), mientras que se reduce al 52% (-2,1 p.p.) en el caso de las microempresas.

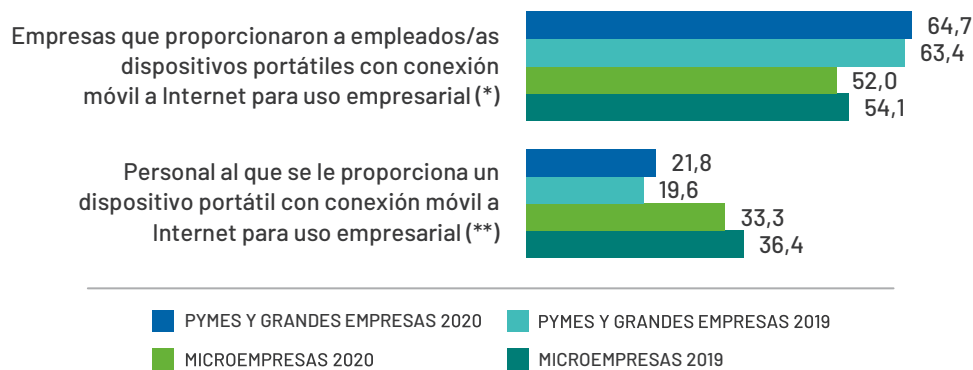
La misma tendencia se observa en relación con el porcentaje de personal que recibe esta clase de dispositivos (21,8%; +2,2 p.p. en pymes y grandes, y 33,3%; -3,1 p.p.).

GRÁFICO 3. EMPRESAS QUE PROPORCIONARON Y PERSONAL AL QUE SE LE PROPORCIONA DISPOSITIVO PORTÁTIL QUE PERMITE LA CONEXIÓN MÓVIL A INTERNET PARA USO EMPRESARIAL (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: (*) Empresas del sector con conexión a Internet.

(**) No contempla aquellos dispositivos que sólo sean utilizados vía wifi y no vía redes de telefonía móvil pagadas total o parcialmente por la empresa.



2.2.

PRESENCIA Y USOS DE INTERNET

PÁGINA WEB CORPORATIVA

LA BRECHA ENTRE MICROEMPRESAS Y PYMES Y GRANDES CON CONEXIÓN A INTERNET Y SITIO WEB SE REDUCE 3,6 PUNTOS PORCENTUALES (26,8 P.P. EN 2020)

Aunque la amplia mayoría de las pymes y grandes compañías con conexión a Internet de hoteles y agencias disponen de sitio web, el porcentaje disminuye por segundo año consecutivo, situándose en 94,3% (-1,5 p.p.). Por el contrario, se recupera el respectivo porcentaje entre las microempresas (67,5%; +2,1 p.p.), a solo 1 punto porcentual del valor alcanzado en 2018.

Los servicios disponibles en las webs de las empresas del sector que más han aumentado su presencia en 2020 son la disponibilidad de vínculos o referencias a los perfiles del negocio en medios sociales (77,8%; +5,8 p.p. en compañías de 10 o más empleados, y 62,6%; +6,1 p.p. en las de menos de 10) y el acceso a catálogos de productos o listas de precios en el caso concreto de las microempresas (76,5%; +7,7 p.p.).

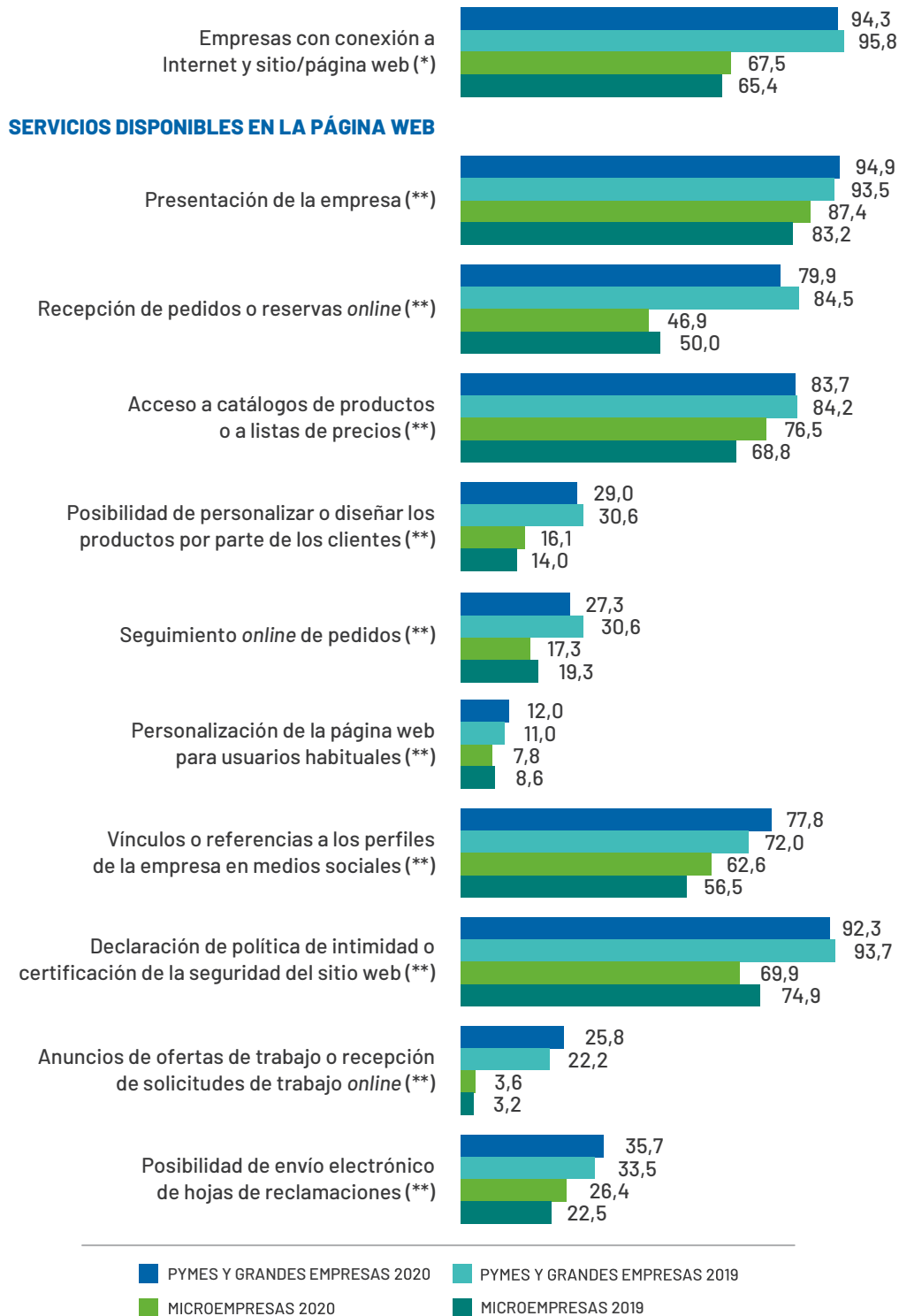
Dada la importancia que el comercio electrónico tiene entre las compañías del sector, cabe destacar que los servicios con mayor disponibilidad en las webs para este fin son el acceso a catálogos de productos o listas de precios y la recepción de pedidos o reservas *online* (79,9%; -4,6 p.p. de pymes y grandes y 46,9%; -3,1 p.p. de microempresas), aunque de todos los especificados es el que presenta la mayor brecha por segmentos empresariales (33 puntos porcentuales en 2020).

GRÁFICO 4. EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET Y SITIO/PÁGINA WEB Y SERVICIOS DISPONIBLES EN LA PÁGINA WEB (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: (*) Empresas del sector con conexión a Internet.

(**) Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet y página web.

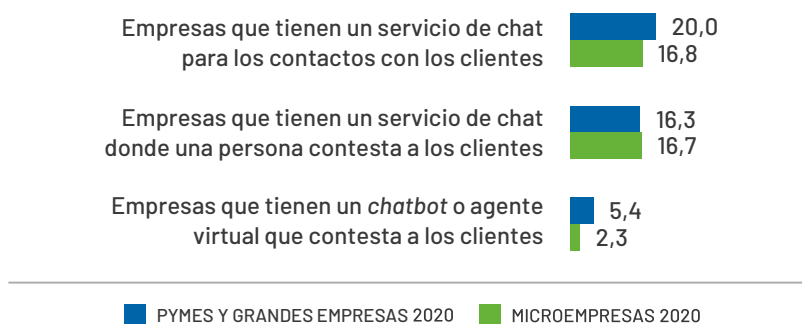


Merece ser destacado que, de todos los sectores de actividad contemplados en el estudio, el de hoteles y agencias de viaje obtiene los valores porcentuales más altos, tanto de microempresas como de pymes y grandes con conexión a Internet que disponen de un servicio de chat para interactuar con clientes (16,8% y 20%, respectivamente).

GRÁFICO 5. EMPRESAS CON SERVICIO DE CHAT (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: Empresas del sector con conexión a Internet.



MEDIOS SOCIALES

EN 2020, EL USO DE MEDIOS SOCIALES ALCANZA AL 91,8% DE LAS PYMES Y GRANDES Y AL 70,1% DE LAS MICROEMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET

Durante el último año se ha producido un notable aumento en los porcentajes de empresas usuarias de medios sociales, 8,4 puntos porcentuales más que el año anterior en el caso de las compañías de 10 o más empleados y 7 puntos en el de los negocios de menos de 10.

La práctica totalidad de las compañías usuarias de este tipo de medios se decanta por las redes sociales como principal opción, siendo la penetración superior al 95% en ambos segmentos empresariales. Además, entre las microempresas, gana presencia, en 2020, el uso de webs de contenido multimedia (53%; +12 p.p.).

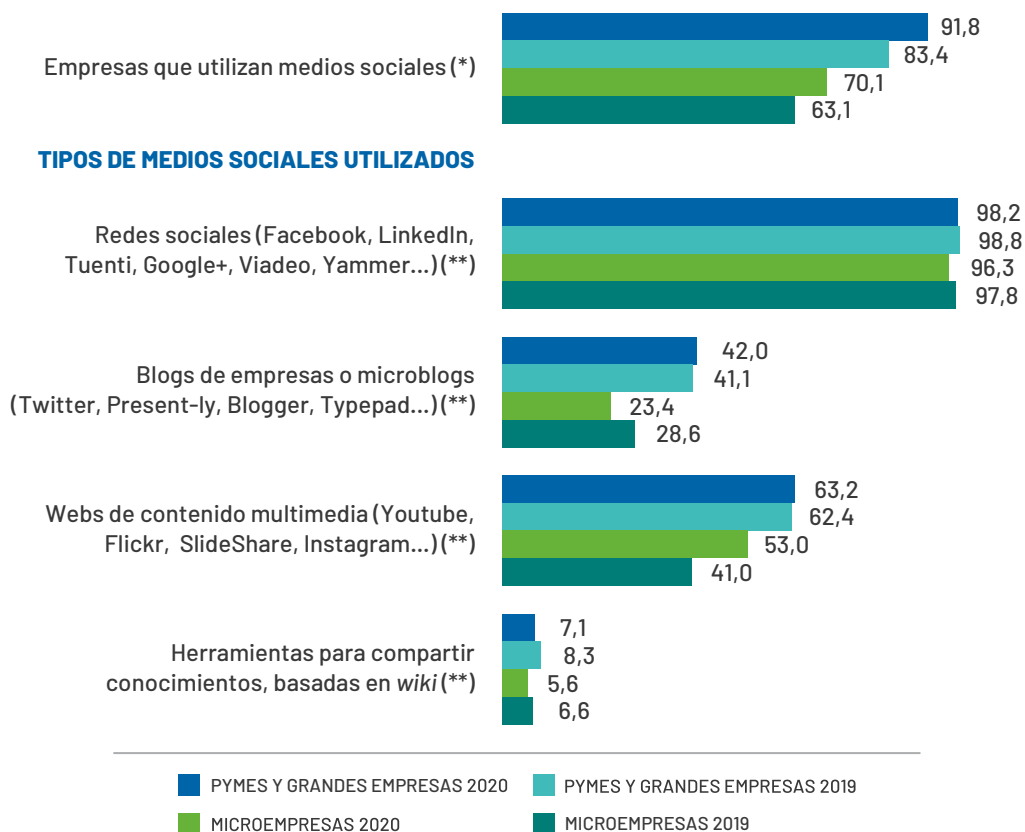
Menos de la mitad de los negocios del sector que utilizan medios sociales optan por blogs de empresas o microblogs; y apenas es significativo el uso de herramientas basadas en *wiki* para compartir conocimientos, manteniéndose los porcentajes en valores inferiores al 10%.

GRÁFICO 6. EMPRESAS QUE UTILIZAN MEDIOS SOCIALES Y TIPOS DE MEDIOS SOCIALES UTILIZADOS (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: (*) Empresas del sector con conexión a Internet.

(**) Porcentaje sobre el total de empresas que utilizan medios sociales.



TRÁMITES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SE ACELERA EL CRECIMIENTO DE MICROEMPRESAS DEL SECTOR CON CONEXIÓN A INTERNET QUE INTERACTÚAN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

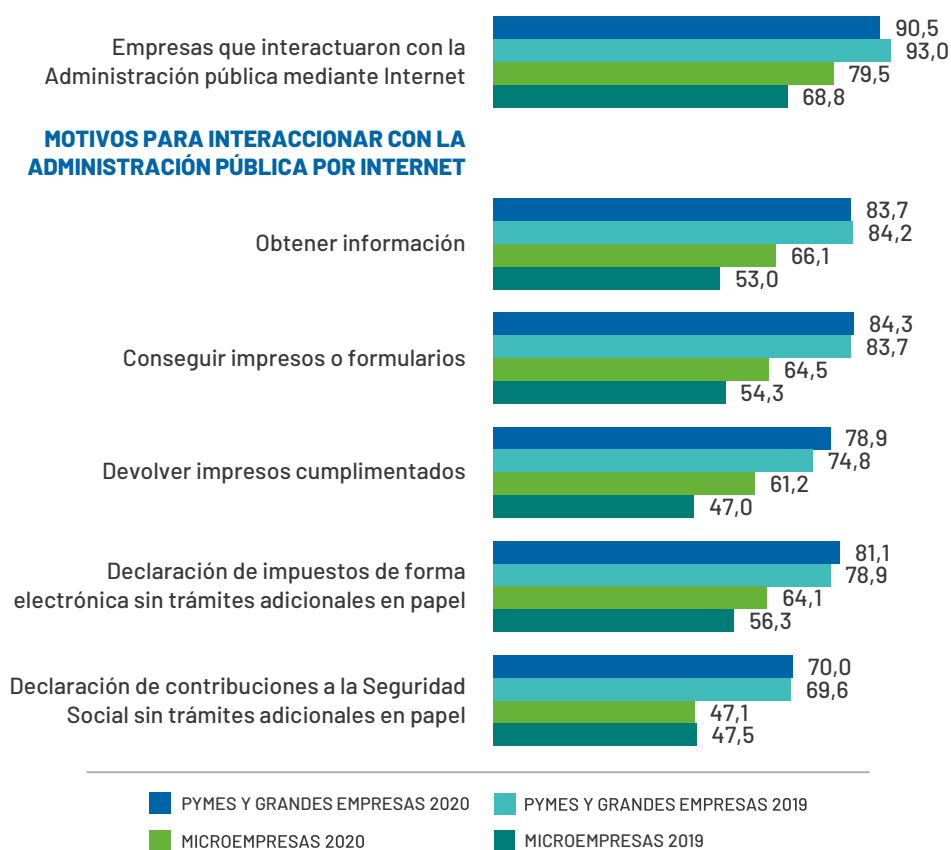
En 2020, se alcanza el valor máximo del porcentaje de negocios de hoteles y agencias de viaje de menos de 10 empleados que utilizan Internet para comunicarse con la Administración pública, situándose en 79,5% (+10,7 p.p.). Por el contrario, el de pymes y grandes disminuye 2,5 p.p. (90,5%) tras haberse registrado en 2019 el valor más elevado de los últimos cuatro años. De este modo, la brecha entre segmentos empresariales consigue reducirse 13,2 puntos porcentuales (11 p.p. en 2020).

Distinguiendo por motivos, en 2020, crecen de manera notable tanto las microempresas como las pymes y grandes que interactúan por Internet con la Administración pública para devolver impresos cumplimentados (61,2%; +14,2 p.p. y 78,9%; + 4,1 p.p., respectivamente). En el resto de motivos, las empresas del segmento de mayor tamaño se mantienen con valores similares a los alcanzados el año anterior. Sin embargo, entre las microempresas se producen aumentos igual de significativos en obtención de información (66,1%; +13,1 p.p.), consecución de impresos o formularios (64,5%; +10,2 p.p.) y declaración de impuestos de forma electrónica (64,1%; +7,8 p.p.).

GRÁFICO 7. EMPRESAS QUE INTERACTUARON CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DE INTERNET Y MOTIVOS PARA INTERACCIONAR (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: Empresas del sector con conexión a Internet.



2.3.

COMERCIO ELECTRÓNICO

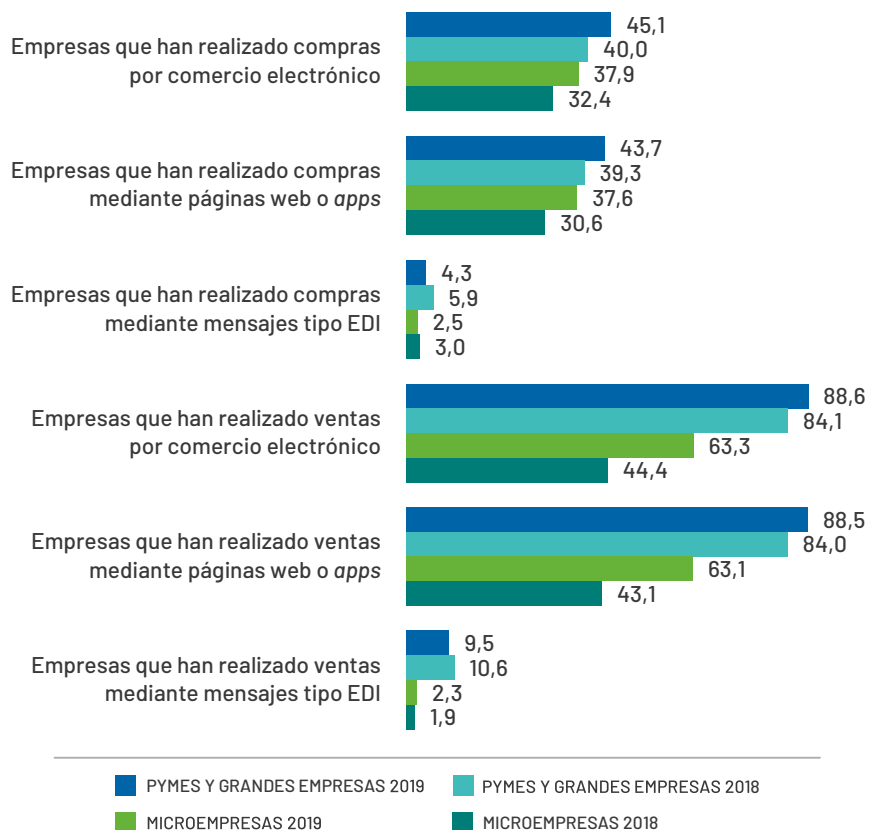
EN 2019, CRECIERON ALREDEDOR DE 19 PUNTOS PORCENTUALES LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR QUE REALIZAN VENTAS POR COMERCIO ELECTRÓNICO (63,3%)

El sector de hoteles y agencias de viaje es el único en el que el valor del porcentaje de empresas que realizan ventas por comercio electrónico supera ampliamente a la de realización de compras.

En 2019, el crecimiento de microempresas que realizaron ventas por medios electrónicos se aceleró notablemente alcanzando al 63,3% (+18,9 p.p.). La misma tendencia se observa desde el punto de vista de las pymes y grandes aunque con intensidad menor (88,6%; +4,5 p.p.). No obstante, la brecha entre segmentos sigue siendo amplia, a pesar de reducirse en un año 14,4 puntos porcentuales (25,3 p.p. en 2019). Con respecto a la realización de compras, son, también, cada vez más las compañías que las efectúan por canales electrónicos (45,1% de 10 o más empleados y 37,9% de menos de 10), aunque los incrementos se producen de forma más paulatina (+5,1 p.p. y +5,5 p.p., respectivamente). En este caso, la brecha entre agrupaciones empresariales por tamaño es más estrecha (7,2 p.p. en 2019).

GRÁFICO 8. EMPRESAS QUE UTILIZAN EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN SUS COMPRAS Y EN SUS VENTAS (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.
Base: Total de empresas del sector.



2.4.

USO DE TECNOLOGÍAS CLAVE

CLOUD COMPUTING

EN 2020, SE RALENTIZA EL CRECIMIENTO DE PYMES Y GRANDES EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET QUE CONTRATAN SERVICIOS DE CLOUD COMPUTING

Desde 2016, evolucionan favorablemente las compañías de 10 o más empleados con acceso a Internet que adquieren servicios informáticos basados en computación en la nube, alcanzando, en 2020, al 35,7% (+0,7 p.p.). En el caso de las microempresas, el porcentaje crece por segundo año consecutivo, situándose en 15,6% (+2,8 p.p.). De este modo, la brecha entre segmentos registrada durante el último año es de 20,1 puntos porcentuales (2,1 p.p. menos que en 2019).

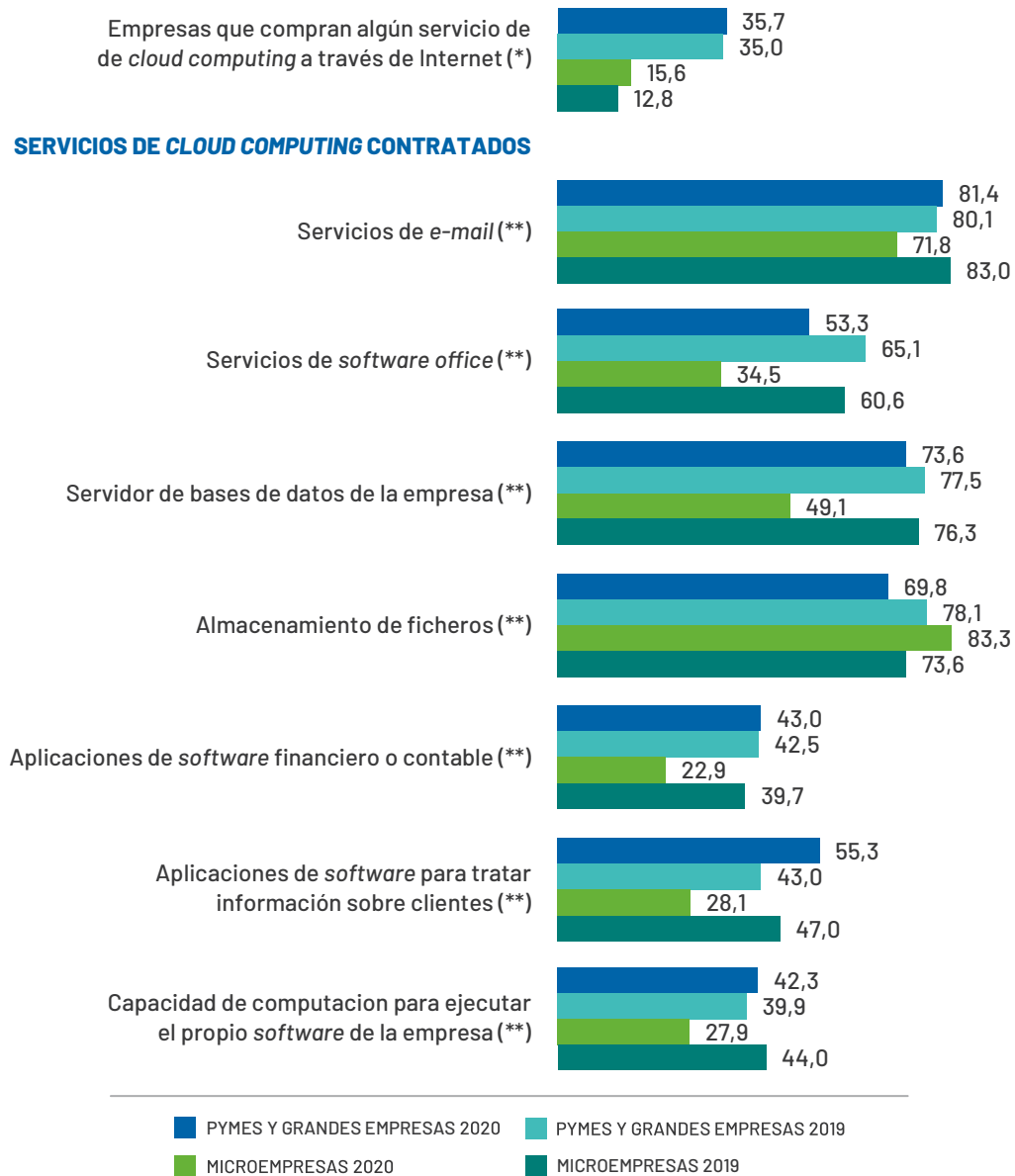
Distinguiendo por la tipología de servicios, en las empresas de 0 a 9 empleados disminuye su contratación en todas las categorías enunciadas, con la excepción del almacenamiento de ficheros, que se convierte en el servicio más demandado en 2020 (83,3%; +9,7 p.p.). En el caso de las compañías de 10 o más trabajadores, se mantiene como favorito los servicios de correo electrónico (81,4%; +1,3 p.p.); aunque los incrementos más relevantes se han producido en aplicaciones de *software* para gestionar información de los clientes (55,3%; +12,3 p.p.) y en capacidad de computación para ejecutar el *software* de la empresa (42,3%; +2,4 p.p.).

GRÁFICO 9. EMPRESAS QUE ADQUIRIERON SERVICIOS DE CLOUD COMPUTING Y TIPOLOGÍA DE SERVICIOS CONTRATADOS (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: (*) Empresas del sector con conexión a Internet.

(**) Porcentaje sobre el total de empresas que compraron algún servicio de *cloud computing*.



BIG DATA

EN 2020, LA PENETRACIÓN DEL *BIG DATA* EN EL SECTOR DE HOTELES Y AGENCIAS DE VIAJE ALCANZA AL 13,9% DE LAS PYMES Y GRANDES (+1,7 P.P.) Y AL 6,3% DE LAS MICROEMPRESAS (+1,4 P.P.)

Poco a poco, se van recuperando los porcentajes tanto de negocios de 0 a 9 empleados, como de 10 o más, que contemplan la realización de análisis de grandes fuentes de datos, aunque todavía lejos de los valores contabilizados cuatro años antes (7,3% y 17,2%, respectivamente).

La modalidad más frecuente para realizar este tipo análisis entre las compañías del sector es a través de terceros (10,4% de pymes y grandes y 4% de microempresas, frente al 6,9% y 2,9%, respectivamente, que lo hacen con personal propio).

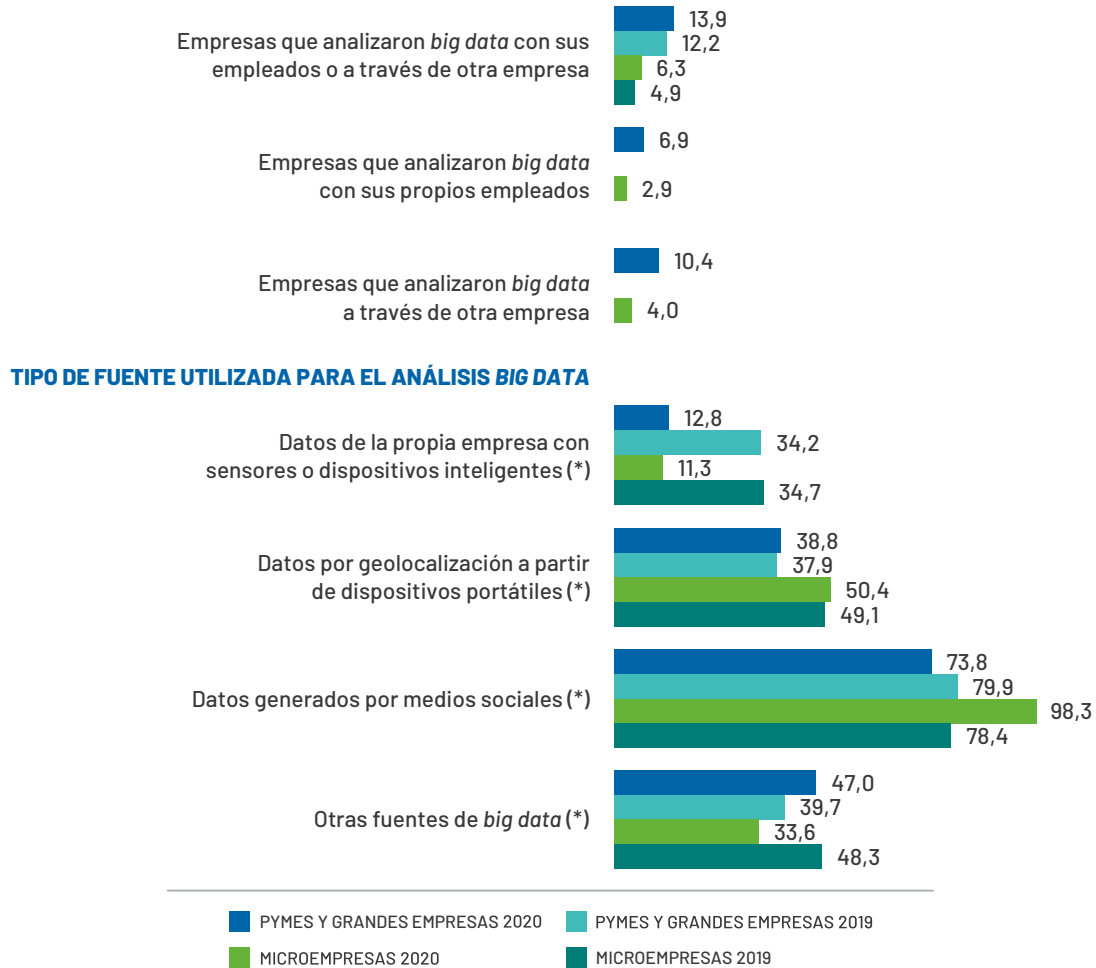
Los datos generados a partir de medios sociales constituyen la principal fuente de análisis para los negocios de ambos segmentos que aplican analítica de *big data* con sus propios empleados (98,3% de microempresas y 73,8% de pymes y grandes), aunque destacan también el uso de datos por geolocalización a partir de dispositivos portátiles entre las compañías de menos de 10 empleados (50,4%).

GRÁFICO 10. EMPRESAS QUE ANALIZARON *BIG DATA* Y TIPO DE FUENTE UTILIZADA PARA LLEVAR A CABO EL ANÁLISIS (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: Total de empresas del sector.

(*) Total de empresas que realizaron análisis de *big data* con sus propios empleados.

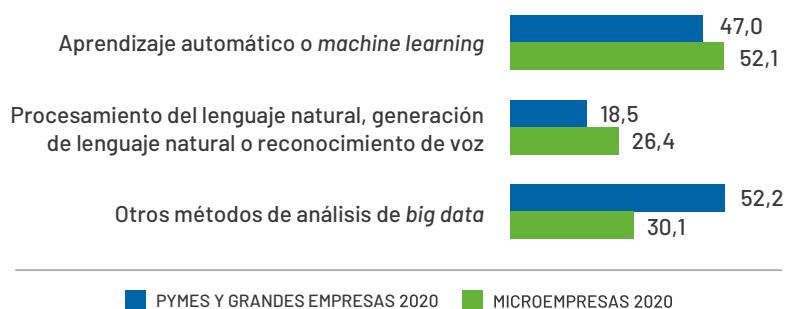


En relación con las modalidades específicas, las pymes y grandes compañías que analizan *big data* con sus propios empleados se decantan principalmente por otras metodologías diferentes a las enunciadas (52,2%), mientras que las microempresas optan mayoritariamente por el aprendizaje automático (52,1%), aplicado también por el 47% de los negocios del segmento de mayor tamaño.

GRÁFICO 11. EMPRESAS QUE ANALIZARON *BIG DATA* MEDIANTE MÉTODOS ESPECÍFICOS DE ANÁLISIS

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: Total de empresas del sector que realizaron análisis *big data* con sus propios empleados.



CIBERSEGURIDAD

DISMINUYE 6,5 P.P. LA DISTANCIA ENTRE MICROEMPRESAS Y PYMES Y GRANDES DEL SECTOR QUE EMPLEAN ALGUNA MEDIDA DE CIBERSEGURIDAD (11,5 P.P. EN 2020)

En la actualidad, prácticamente la totalidad de las compañías de 10 o más trabajadores (99,2%; +7,9 p.p. con respecto a 2019) y el 87,7% (+14,4 p.p.) de las microempresas del sector de hoteles y agencias de viaje utilizan medidas de seguridad tecnológica.

Del conjunto de medidas de ciberseguridad especificadas, cabe destacar el mantenimiento del *software* actualizado como la más utilizada, con una penetración del 98% en los negocios de 10 o más empleados (+12,8 p.p.) y del 95,2% en los de menos de 10 (+29,7 p.p.). Le siguen, en segundo lugar, la realización de copias de seguridad de datos en ubicaciones separadas, en el caso de pymes y grandes compañías (94,2%; +12,7 p.p.), y la autenticación mediante contraseña fuerte, en el caso de las microempresas (78%; +21,5 p.p.).

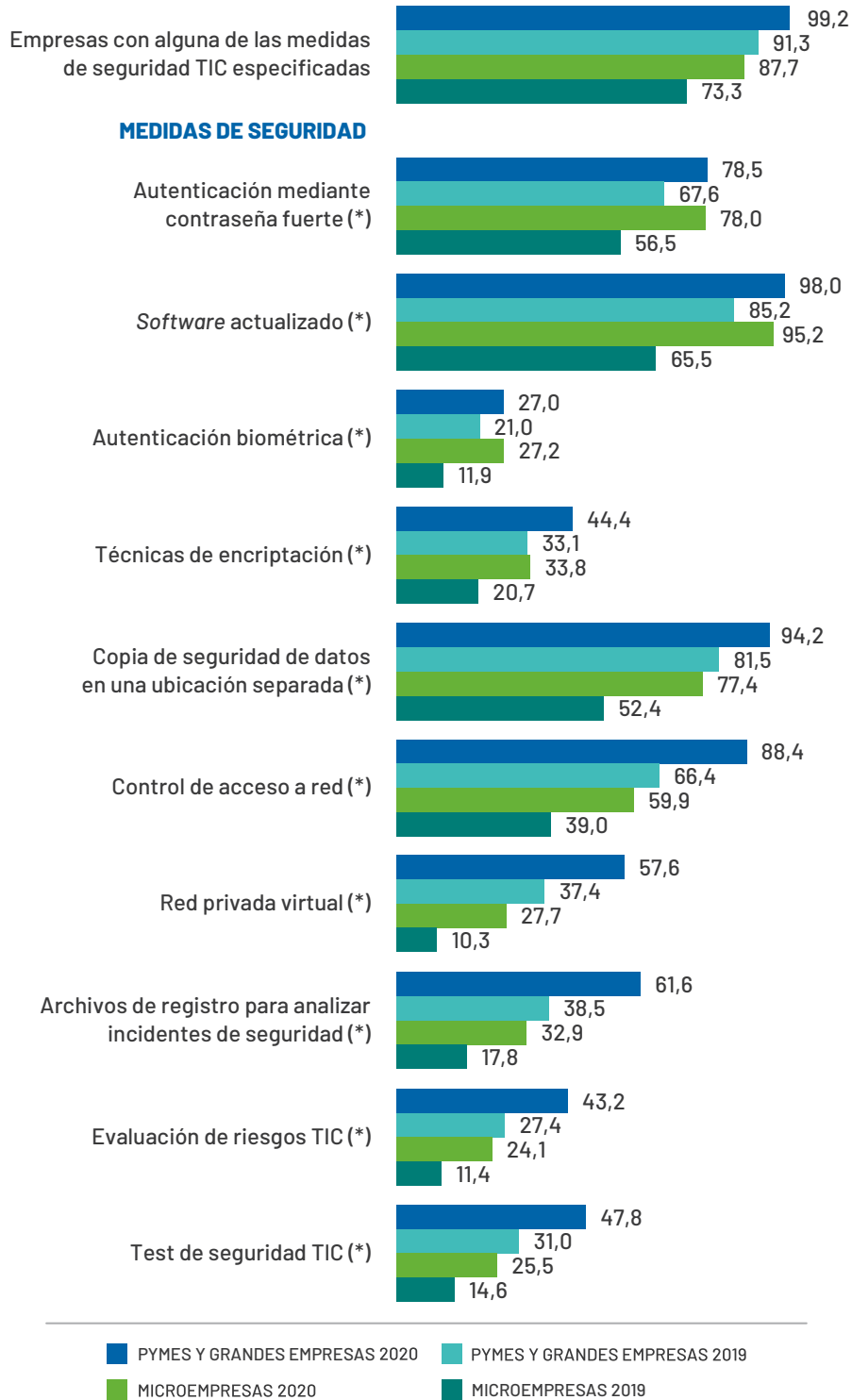
Además, merecen ser destacados los notables incrementos, iguales o superiores a 20 puntos porcentuales, que han experimentado las empresas de 10 o más empleados en cuanto a implementación de archivos de registro para analizar incidentes de seguridad, controles de acceso a red y redes privadas virtuales.

GRÁFICO 12. EMPRESAS CON ALGUNA MEDIDA DE SEGURIDAD TIC Y MEDIDAS UTILIZADAS (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: Total de empresas del sector.

(*) Total de empresas que usan algún tipo de medida de seguridad TIC.



INTERNET DE LAS COSAS (IOT)

EN 2020, EL USO DE DISPOSITIVOS DE IOT ALCANZA AL 19,1% DE LAS PYMES Y GRANDES Y AL 8,1% DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR

Las compañías del sector que implementan IoT utilizan, principalmente, sistemas de domótica como medidores, lámparas, dispositivos para optimizar el consumo de energía en sus establecimientos (73% de microempresas y 43,3% de pymes y grandes).

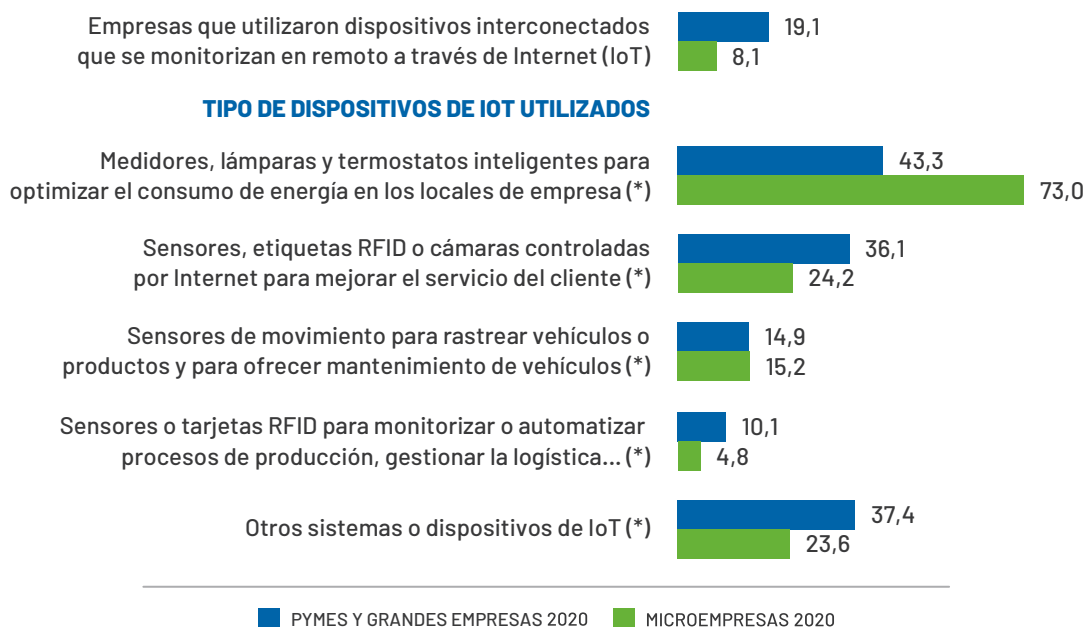
No obstante, también son relevantes entre los negocios del sector, aunque con menor grado de uso, los sensores, etiquetas RFID o cámaras controladas a través de Internet para mejorar la experiencia del cliente, así como otros sistemas o dispositivos diferentes a los enunciados en la ETICCE.

GRÁFICO 13. EMPRESAS QUE UTILIZARON DISPOSITIVOS IOT Y TIPO DE DISPOSITIVOS IOT UTILIZADOS

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: Total de empresas del sector.

(*) Porcentaje sobre total de empresas que utilizan algún dispositivo IoT.



IMPRESIÓN 3D

LA PENETRACIÓN DE LA IMPRESIÓN EN 3D ENTRE LAS COMPAÑÍAS DEL SECTOR CONTINÚA SIENDO BAJA EN 2020

A pesar de crecer 2,5 p.p., la impresión 3D solamente alcanza al 4,3% de las pymes y grandes empresas. Por el contrario, en el caso de las microempresas usuarias, el porcentaje se reduce 0,4 p.p. situándose en tan solo 1,5%. Con ello, la brecha entre segmentos empresariales es de solo 2,8 puntos porcentuales.

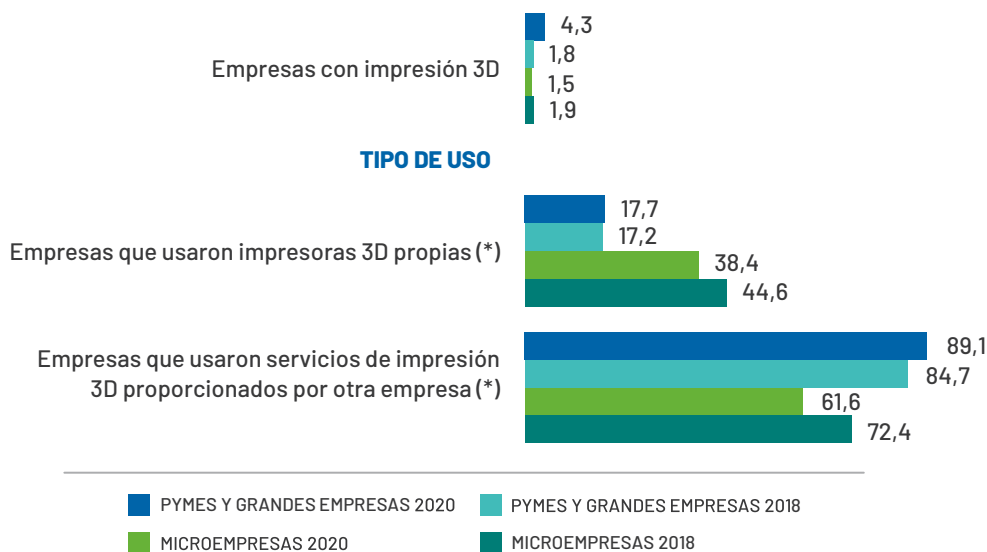
La modalidad principal en que se utilizan las impresoras 3D es mediante servicios prestados por una empresa tercera (89,1% y 61,6%, respectivamente). No obstante, el 38,4% de las microempresas las tiene en propiedad, frente al 17,7% de pymes y grandes.

GRÁFICO 14. EMPRESAS CON IMPRESIÓN 3D Y TIPO DE USO

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: Total de empresas del sector.

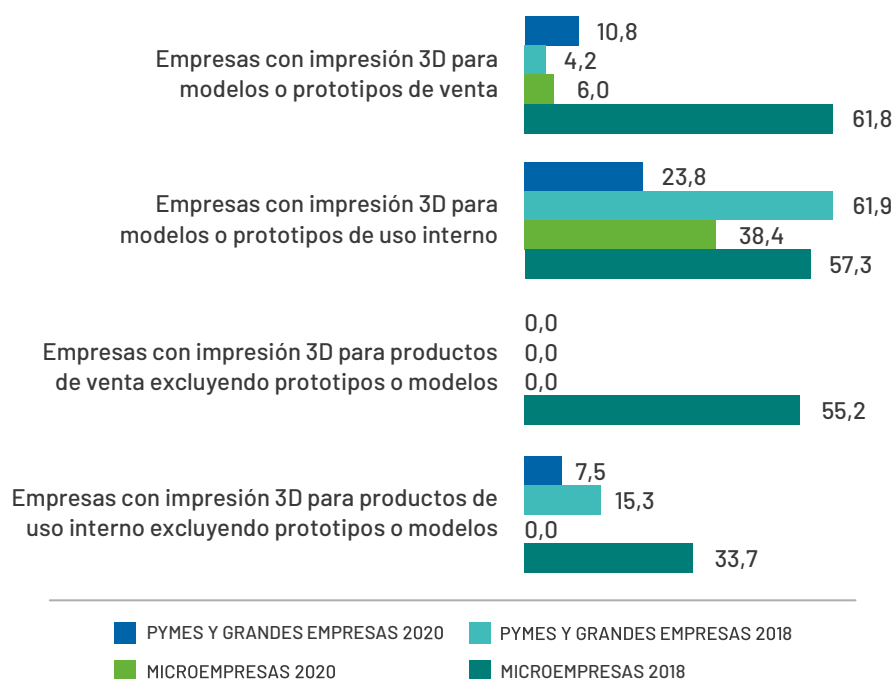
(*) Porcentaje sobre el total de empresas que utilizaron impresión en 3D.



En 2020, el principal motivo por el que se utiliza esta tecnología en el sector de hoteles y agencias de viaje es para generar modelos o prototipos de uso interno, referido por el 38,4% de los negocios de menos de 10 empleados y por el 23,8% de los de 10 o más.

GRÁFICO 15. FIN PARA EL QUE LAS EMPRESAS UTILIZAN LA IMPRESIÓN 3D

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.
Base: Total de empresas que utilizaron impresión en 3D.



ROBÓTICA

EL 4% (-1,4 P.P.) DE LAS PYMES Y GRANDES Y EL 1,4% (-0,4 P.P.) DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR INCORPORA LA ROBÓTICA EN SUS PROCESOS

De todas las tecnologías referidas en el estudio, en 2020, la robótica se convierte en la menos extendida entre las compañías del sector de hoteles y agencias de viaje.

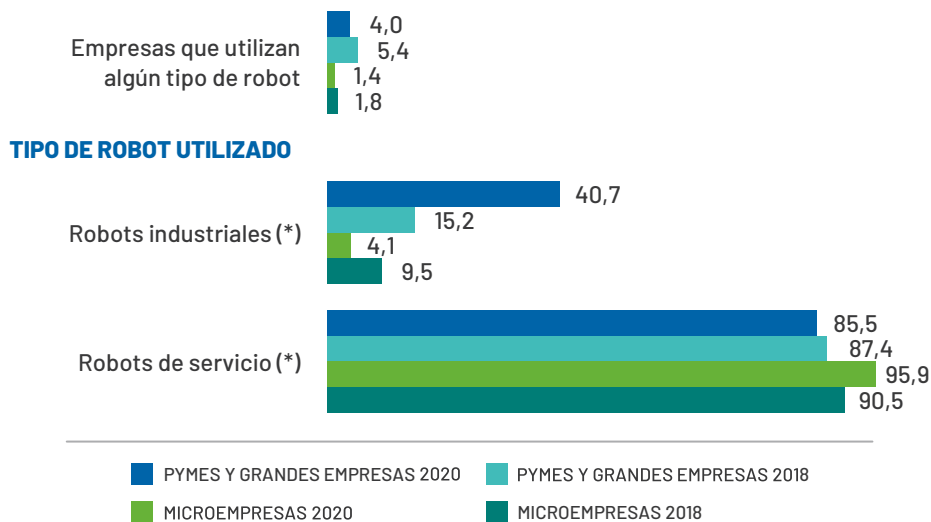
De la tipología de robots especificados, los de servicio son los más utilizados en los negocios de ambos segmentos empresariales (95,9% para microempresas y 85,5% para pymes y grandes). No obstante, cabe destacar que algo más del 40% de las compañías de 10 o más empleados utiliza también robots de tipo industrial.

GRÁFICO 16. EMPRESAS QUE UTILIZAN ALGÚN ROBOT Y TIPO DE ROBOT UTILIZADO

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: Total de empresas del sector.

(*) Porcentaje sobre el total de empresas que utilizaron algún tipo de robot.



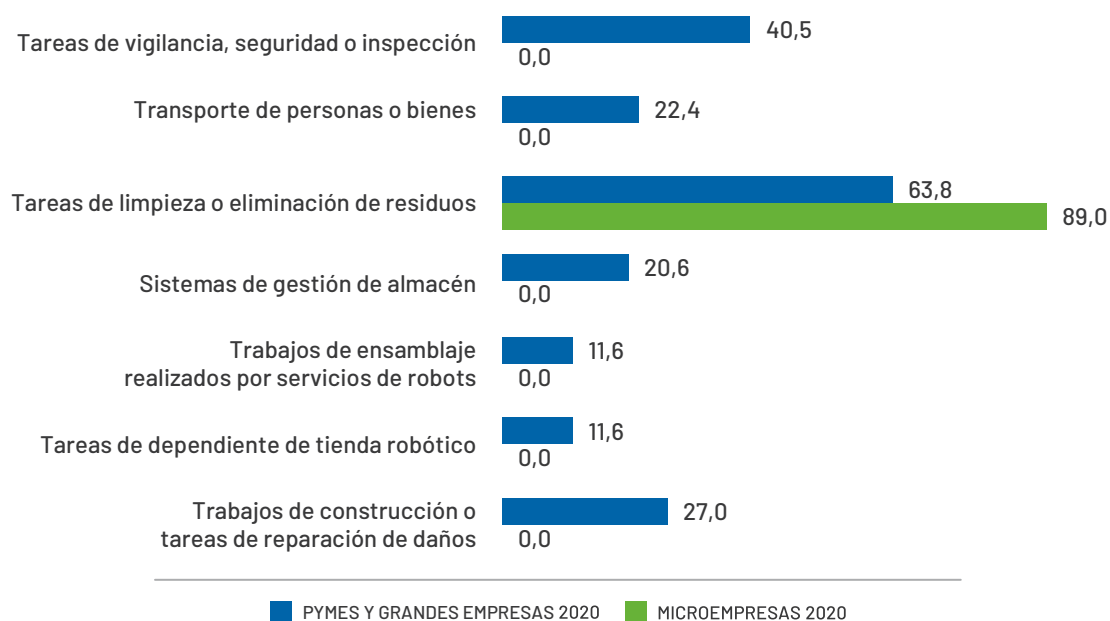
Fundamentalmente, las compañías del sector que implementan robots de servicio lo hacen para realizar las tareas de limpieza de sus establecimientos, siendo, además, la única de las tareas especificadas a las que han hecho referencia las microempresas.

En el caso de las pymes y grandes compañías, la distribución de los motivos por los que utilizan este tipo de robots es algo más heterogénea, destacando, al margen de la anterior, las tareas de vigilancia, seguridad o inspección.

GRÁFICO 17. TIPO DE TAREAS QUE REALIZAN LOS ROBOTS DE SERVICIO UTILIZADOS POR LAS EMPRESAS

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: Total de empresas que utilizaron algún tipo de robot de servicio.



2.5.

TALENTO DIGITAL

ESPECIALISTAS EN TECNOLOGÍA

CONTINÚAN DESCENDIENDO LAS PYMES Y GRANDES COMPAÑÍAS DEL SECTOR QUE CUENTAN CON PERSONAL ESPECIALISTA EN TECNOLOGÍA

Desde 2016, evoluciona negativamente el porcentaje de compañías de 10 o más empleados que disponen de personal especialista en tecnología. En 2020, el valor se sitúa en 14,3% (14,5 puntos porcentuales menos que el obtenido cuatro años atrás).

Del lado de las microempresas, el porcentaje consigue recuperarse tan solo 0,2 p.p. (2,8%) lejos todavía del valor registrado en 2016 (7,7%).

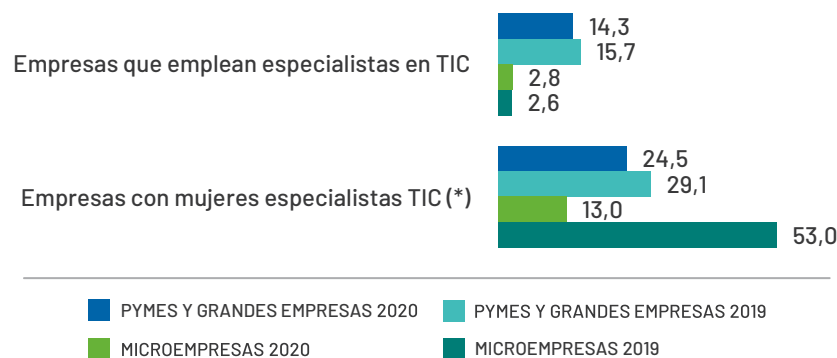
Los últimos datos de la ETICCE indican menores porcentajes de empresas con especialistas tecnológicos en las cuales hay mujeres que desempeñan este tipo de funciones (24,5% de pymes y grandes y 13% de microempresas).

GRÁFICO 18. EMPRESAS QUE EMPLEAN ESPECIALISTAS EN TIC (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: Total de empresas del sector.

(*) Porcentaje sobre el total de empresas que emplean especialistas en TIC.



FORMACIÓN EN TECNOLOGÍA

EN 2019, SE REDUJO 4,4 P.P. LA BRECHA ENTRE MICROEMPRESAS Y PYMES Y GRANDES QUE OFRECEN ACCIONES DE FORMACIÓN EN TECNOLOGÍA A SUS TRABAJADORES, SITUADA EN 13,8 P.P.

En 2019, continuó descendiendo por segundo año consecutivo el porcentaje de pymes y grandes empresas que proporcionaron actividades de formación en tecnología dirigidas a sus empleados, registrándose el mínimo de los últimos cuatro años (19,7%).

Al contrario, las microempresas que contemplan este tipo de formación aumentan por segundo año, aunque todavía representan un porcentaje pequeño sobre el total del sector (5,9%).

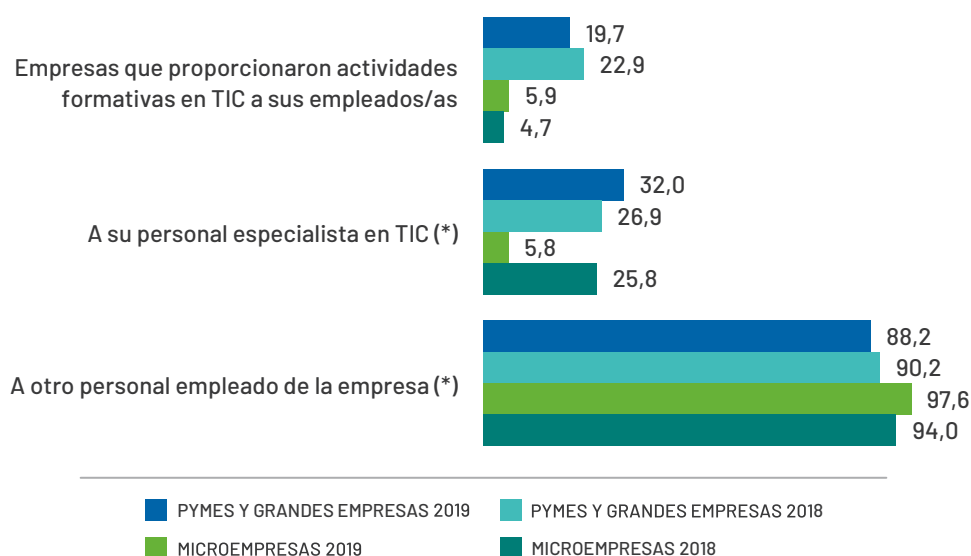
La mayor parte de las compañías estas actividades formativas las dirigen a otro personal empleado (97,6% de los negocios de 0 a 9 trabajadores y 88,2% de los de 10 o más). No obstante, cerca de un tercio de las compañías del segmento de mayor tamaño también las orientan su personal especialista.

GRÁFICO 19. EMPRESAS QUE PROPORCIONARON ACTIVIDADES FORMATIVAS EN TIC A SUS EMPLEADOS POR TIPO DE PERSONAL AL QUE FUERON DIRIGIDAS (%)

Fuente: ONTSI, a partir de datos INE 2020.

Base: Total de empresas del sector.

(*) Porcentaje sobre el total de empresas que proporcionaron actividades formativas en TIC a sus empleados/as.





ÍNDICE DE
GRÁFICOS
Y **TABLAS**

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO PRESENTE EN LAS EMPRESAS (%).....	7
GRÁFICO 2. EMPRESAS CON ACCESO A INTERNET POR TIPO DE CONEXIÓN (%).....	8
GRÁFICO 3. EMPRESAS QUE PROPORCIONARON Y PERSONAL AL QUE SE LE PROPORCIONA DISPOSITIVO PORTÁTIL QUE PERMITE LA CONEXIÓN MÓVIL A INTERNET PARA USO EMPRESARIAL (%).....	9
GRÁFICO 4. EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET Y SITIO/PÁGINA WEB Y SERVICIOS DISPONIBLES EN LA PÁGINA WEB (%)... ..	11
GRÁFICO 5. EMPRESAS CON SERVICIO DE CHAT (%).....	12
GRÁFICO 6. EMPRESAS QUE UTILIZAN MEDIOS SOCIALES Y TIPOS DE MEDIOS SOCIALES UTILIZADOS (%).....	13
GRÁFICO 7. EMPRESAS QUE INTERACTUARON CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DE INTERNET Y MOTIVOS PARA INTERACCIONAR (%).....	14
GRÁFICO 8. EMPRESAS QUE UTILIZAN EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN SUS COMPRAS Y EN SUS VENTAS (%).....	15
GRÁFICO 9. EMPRESAS QUE ADQUIRIERON SERVICIOS DE <i>CLOUD COMPUTING</i> Y TIPOLOGÍA DE SERVICIOS CONTRATADOS (%).....	17
GRÁFICO 10. EMPRESAS QUE ANALIZARON <i>BIG DATA</i> Y TIPO DE FUENTE UTILIZADA PARA LLEVAR A CABO EL ANÁLISIS (%).....	19
GRÁFICO 11. EMPRESAS QUE ANALIZARON <i>BIG DATA</i> MEDIANTE MÉTODOS ESPECÍFICOS DE ANÁLISIS.....	19
GRÁFICO 12. EMPRESAS CON ALGUNA MEDIDA DE SEGURIDAD TIC Y MEDIDAS UTILIZADAS (%).....	21
GRÁFICO 13. EMPRESAS QUE UTILIZARON DISPOSITIVOS IOT Y TIPO DE DISPOSITIVOS IOT UTILIZADOS.....	22
GRÁFICO 14. EMPRESAS CON IMPRESIÓN 3D Y TIPO DE USO.....	23
GRÁFICO 15. FIN PARA EL QUE LAS EMPRESAS UTILIZAN LA IMPRESIÓN 3D.....	24
GRÁFICO 16. EMPRESAS QUE UTILIZAN ALGÚN ROBOT Y TIPO DE ROBOT UTILIZADO.....	25
GRÁFICO 17. TIPO DE TAREAS QUE REALIZAN LOS ROBOTS DE SERVICIO UTILIZADOS POR LAS EMPRESAS.....	26
GRÁFICO 18. EMPRESAS QUE EMPLEAN ESPECIALISTAS EN TIC (%).....	27
GRÁFICO 19. EMPRESAS QUE PROPORCIONARON ACTIVIDADES FORMATIVAS EN TIC A SUS EMPLEADOS POR TIPO DE PERSONAL AL QUE FUERON DIRIGIDAS (%).....	28

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. DATOS GENERALES DEL SECTOR DE HOTELES Y AGENCIAS DE VIAJE (Nº DE EMPRESAS).....	5
--	---



INFORME DE

DIGITALIZACIÓN
DE LAS PYMES
2021

SECTOR
DE HOTELES Y
AGENCIAS DE VIAJE

