

INFORME DE

DIGITALIZACIÓN DE LAS PYMES 2021

RESUMEN
EJECUTIVO



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

RESUMEN
EJECUTIVO

Este informe 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. Resumen ejecutivo*. 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.

El «Informe de digitalización de las pymes» proporciona una visión de la digitalización y la transformación del tejido empresarial de distintos sectores de actividad mediante el análisis y evaluación temporal de un conjunto seleccionado de indicadores en relación con el uso e incorporación de las tecnologías y el comercio electrónico ¹ agrupados de acuerdo con las dimensiones contempladas en el «Plan de digitalización de las pymes 2021-2025» publicado en enero de 2021 por el Gobierno de España.

En el informe, el análisis de la digitalización e implementación de las tecnologías se realiza sobre diez sectores de actividad económica que concentran el 72% del total de negocios registrados en España en 2020.

El estudio contempla, además, la elaboración de un índice sintético con el objetivo de evaluar de manera comparada el grado de digitalización y de incorporación de las tecnologías en los sectores de actividad por agrupaciones en función del tamaño de las empresas (de 0 a 9 empleados y de 10 o más trabajadores). Así mismo, el alcance analítico del índice se amplía al nivel europeo ² con el propósito de comparar los resultados de las pymes y grandes compañías de España con los del conjunto de los 27 socios comunitarios y con algunos países del entorno: Alemania, Francia, Suecia, Países Bajos, Estonia, Dinamarca, Irlanda, Polonia y Hungría.

Adicionalmente, el informe integra la descripción de una serie de casos de uso relacionados con la implementación de tecnologías y herramientas digitales concretas en los procesos de negocio de un conjunto seleccionado de empresas innovadoras.

La información recogida en el estudio se divide en dos documentos (el «Informe de digitalización de las pymes – Un análisis comparado» y el «Informe de digitalización de las pymes – Una visión por sectores») y un conjunto de documentos individuales para cada sector de actividad. El primero, incluye el análisis comparado por segmentos empresariales de la evolución a lo largo de los últimos años de los principales indicadores, así como el análisis comparado de la digitalización por sectores de actividad, los resultados del índice sintético y la descripción de casos de uso. El segundo, integra un análisis pormenorizado de la digitalización y transformación del tejido empresarial para cada uno de los diez sectores de actividad contemplados, pudiéndose, además, consultar de forma individualizada en documentos independientes.

1 | La fuente de datos es la Encuesta sobre el Uso de TIC y Comercio Electrónico en las empresas 2019-2020 (ETICCE) del Instituto Nacional de Estadística (INE).

2 | Los datos para la construcción del índice sintético a nivel europeo se han tomado de Eurostat: *ICT usage in enterprises (isoc_e)*.

EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES INDICADORES

- Las microempresas poco a poco van recortando distancias con respecto a las de mayor tamaño hasta situarse en un 78,2% las compañías que acceden a Internet. El mismo comportamiento se observa en cuanto a disponibilidad de ordenadores, reduciéndose año tras año la brecha entre las microempresas y las compañías de mayor tamaño (17,3 p.p. de diferencia).
- Crece sustancialmente la concienciación sobre la necesidad de implementar medidas de seguridad. Así lo demuestra la evolución tan favorable de 12,7 p.p. con respecto a 2019 que han experimentado las empresas que las aplican, sobre todo entre las de menor tamaño, situándose en un 70,2% en 2020 (+13,2 p.p.).
- Progresan favorablemente y sin interrupciones las compañías de ambos segmentos que facilitan a su personal empleado dispositivos móviles con acceso a Internet para uso empresarial (77,3% de pymes y grandes y 55,1% de microempresas; +6,5 p.p. y +11,5 p.p. frente a 2018, respectivamente).
- Cada vez tiene mayor relevancia el uso del comercio electrónico para realizar ventas de productos y servicios. En 2019, se produce un importante salto, alcanzando al 25,5% de compañías de 10 o más empleados (+5,1 p.p.) y al 9,5% de menos de 10 (+3,7 p.p.).
- Muy positiva es la evolución del uso de medios sociales durante los últimos cinco años entre las pymes y grandes compañías (63% en 2020; +20,1 p.p. frente a 2016). Entre las microempresas, la penetración de los medios sociales avanza a un ritmo más pausado, alcanzando al 35,2% en 2020 (+4,8 p.p. respecto a 2016).
- Los servicios de computación en la nube también van teniendo cada vez más relevancia entre las pymes y grandes compañías (28,2%; +8,9 p.p. respecto a 2016), a pesar de ralentizarse el crecimiento durante 2020. Por el contrario, en el caso de las microempresas, la tendencia, que era igualmente favorable hasta 2019 cuando se alcanzó el pico de penetración de este tipo de servicios con un 10,4%, se ha reducido en el último año, retrocediendo al 8,6%.
- La analítica de *big data* todavía mantiene unos grados de uso relativamente bajos entre las pymes y grandes compañías, experimentando una evolución irregular desde 2016 hasta 2020 (8,5%; -2,7 p.p. frente al máximo de 2018). Del lado de las microempresas, en 2020, se alcanza el máximo de los últimos cinco años (3,1%).
- En cinco años el porcentaje de pymes y grandes que cuentan con perfiles de especialistas en tecnologías ha pasado del 26,3% al 18,4%; y del 4,5% al 2,5% en el caso de los negocios de menos de 10 empleados. También ha sido menor la intensidad con que las compañías de 10 o más empleados ofrecen actividades de formación en tecnología a sus empleados (20,8% en 2019; -2,6 p.p. frente a 2015); mientras que del lado de las microempresas en todos estos años no ha conseguido superarse la barrera del 4% alcanzada en 2016.

EL ÍNDICE SINTÉTICO DE DIGITALIZACIÓN

- Como viene siendo habitual, los sectores económicos con mayor grado de digitalización en España para el conjunto de las empresas son información y comunicaciones junto a hoteles y agencias de viaje, seguidos del comercio al por mayor.
- Destaca este año, del lado de las microempresas, la mejoría sustancial que ha experimentado el sector de transporte y almacenamiento, que hasta ahora solía cerrar la clasificación del índice global. En 2020 consigue adelantar al sector de actividades inmobiliarias, administrativas y servicios auxiliares, así como al de construcción que registran los niveles de digitalización más bajos.
- En la clasificación global del índice sintético, España se sitúa en posiciones intermedias, por encima del valor para el agregado de la UE-27 y solo por detrás, entre los países analizados, de los escandinavos Dinamarca y Suecia, y de Países Bajos e Irlanda.
- España sale reforzada, en los aspectos relacionados con el acceso a Internet, tipologías de acceso y uso de medidas de seguridad, con valores similares a los obtenidos por Dinamarca y Suecia, que encabezan la clasificación.
- España se sitúa con valores superiores, aunque próximos, a los del conjunto europeo en los aspectos relativos a la experiencia de cliente (uso de medios sociales, página web y herramientas de gestión de información de clientes) y al rediseño de procesos mediante el uso de tecnologías habilitadoras.
- Por el contrario, España obtiene valores por debajo de la media europea en los ámbitos relacionados con el cambio cultural en las empresas (uso de dispositivos móviles por parte del personal de las empresas y adquisición de servicios de computación en la nube), capacitación (presencia de especialistas y formación en tecnologías) y productos y servicios (uso del comercio electrónico para compras y ventas).

EQUIPAMIENTOS E INFRAESTRUCTURAS

- Desde el punto de vista de las pymes y grandes compañías, en todos los sectores de actividad se sobrepasa el umbral del 95% de disponibilidad de acceso a Internet. Considerando las microempresas, por sectores de actividad, la penetración de Internet crece significativamente tanto entre las compañías de transporte y almacenamiento (+13,6 p.p.; 81,1%) como de comercio al por menor (+13 p.p.; 74,1%).
- En materia de ciberseguridad, vuelven a ser los sectores de transporte y almacenamiento y comercio al por menor los que crecen con mayor intensidad durante 2020.
- Prácticamente en todos los sectores de actividad y segmentos empresariales las redes de cable y fibra óptica superan con bastante holgura a las ya obsoletas redes DSL (ADSL, SDSL, etc.). Solamente las microempresas de venta y reparación de vehículos de motor todavía obtienen una penetración ligeramente superior en accesibilidad por redes DSL (54,9%) frente a las más modernas (51,7%).

CAMBIO CULTURAL

- Cada vez son más las compañías de ambos segmentos que facilitan dispositivos portátiles con conexión móvil a la red a su personal con fines laborales. Los sectores que experimentaron dinámicas positivas más pronunciadas en 2020 son el de venta y reparación de vehículos, información y comunicaciones, así como comercio al por mayor. Estos dos últimos, además, destacan significativamente sobre el resto siendo los únicos con valores que superan la barrera del 70%.
- Durante 2020, se ha resentido el crecimiento de los negocios que adquieren soluciones y servicios de *cloud computing*, del lado de las compañías de 10 o más empleados, destacan los sectores de actividades profesionales, científicas y técnicas y el de comercio al por menor a la hora de introducir estas soluciones, con crecimientos superiores a 3 puntos porcentuales. Del lado de las microempresas solamente han destacado de forma positiva el sector de información y comunicaciones (+5,3 p.p.) y el de hoteles y agencias de viaje (+2,8 p.p.).

EXPERIENCIA DE CLIENTE

- Las empresas de 10 o más empleados son cada vez más conscientes del potencial y las posibilidades de uso que ofrecen los medios sociales para llegar a sus clientes, de ahí que en solo un año el porcentaje de compañías usuarias haya pasado del 52,9% en 2019 al 63% en 2020. Mayor es el salto (superior a 10 puntos porcentuales) de los negocios del comercio mayorista, transporte y almacenamiento, así como de los de actividades inmobiliarias, administrativas y servicios auxiliares.
- Las páginas o sitios web parece que cada vez son menos atractivas para las empresas como instrumento para anunciarse en Internet. Los datos de disponibilidad de esta herramienta permanecen estancados en torno al 78% en 2020 para las pymes y grandes y disminuyen paulatinamente del lado de las microempresas hasta el 28,8%.

CAPACITACIÓN

- En 2020, la presencia en las empresas de especialistas en tecnologías y de desarrollo de capacidades digitales entre el personal permanece como un fenómeno más común entre las grandes compañías (de 250 o más empleados) y entre las ubicadas en el sector de información y comunicaciones.

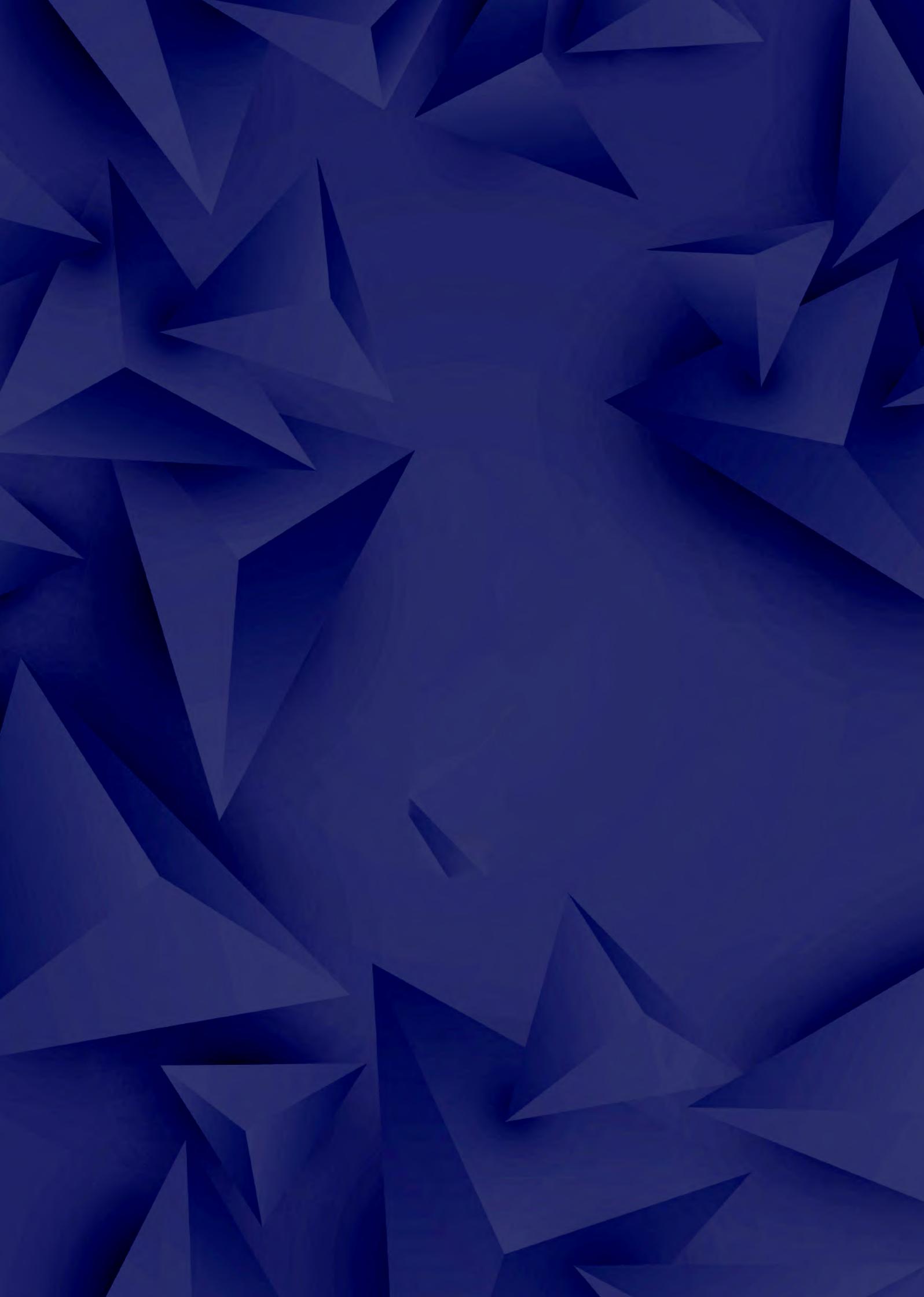
PRODUCTOS Y SERVICIOS

- El sector de hoteles y agencias de viaje mantiene, de lejos, el liderato en cuanto a penetración del comercio electrónico para la venta de productos y servicios. Por su parte, en 2019, despuntaron los sectores de venta y reparación de vehículos, transporte y almacenamiento, así como comercio al por menor, del lado de las pymes y grandes

empresas. En el caso de los negocios de menos de 10 empleados, los de hoteles y agencias de viaje afianzan la primera posición, llegando al 63,3% en 2019, seguidos por información y comunicaciones (19,6%).

REDISEÑO DE PROCESOS

- En 2020, la utilización de dispositivos de Internet de las cosas en el tejido empresarial alcanza al 4,6% de microempresas y el 16,8% de pymes y grandes. Las múltiples funcionalidades y posibilidades de uso del IoT no la convierten en una tecnología específica asociada a sectores de actividad concretos, como son la impresión 3D o la robótica, sino que su penetración se distribuye de forma más homogénea entre los 10 sectores analizados.
- Tecnologías como la robótica y la impresión en 3D, dadas sus características, sofisticación y posibilidades de uso, se vinculan directamente al sector de la industria, y concretamente a las compañías de 250 o más empleados.
- En relación con la penetración de la analítica de *big data*, tanto información y comunicaciones como hoteles y agencias de viaje se posicionan como líderes utilizando la tecnología principalmente para el análisis de información generada por medios sociales.



INFORME DE

|

DIGITALIZACIÓN

DE LAS PYMES

2021

RESUMEN
EJECUTIVO

— — — — —

|

