

LA DIGITALIZACIÓN COMO PALANCA DE COMPETITIVIDAD Y CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LAS PYMES ESPAÑOLAS

Berta Marcos Cerón¹
Universidad Francisco de Vitoria
berta.marcos@ufv.es

RESUMEN:

La digitalización se está acelerando y está transformando cada aspecto de la sociedad, en una revolución sin precedentes. Las nuevas tecnologías digitales suponen una gran oportunidad para mejorar la productividad, la competitividad y, por tanto, el crecimiento económico de un país, ya que, existe una fuerte correlación entre PIB y el nivel de digitalización de las empresas

España solo está capturando una fracción de su potencial digital. A pesar de haber hecho avances significativos, el nivel de digitalización esta por detrás de la mayoría de los países de Europa central y occidental.

Los principales obstáculos en la transición digital son la baja digitalización de las Pymes por falta de sensibilización, inversión, capital humano, falta de acompañamiento y barreras regulatorias y administrativas.

España tiene la oportunidad de convertirse en un líder digital. Para acelerar la digitalización es necesario la actuación conjunta de las instituciones públicas y el sector privado para superar los frenos de la transformación digital.

PALABRAS CLAVES: digitalización-pymes-competitividad-crecimiento

ABSTRACT

Digitization is accelerating and transforming every aspect of society into an unprecedented revolution. New digital technologies are a great opportunity to improve productivity, competitiveness and, therefore, the economic growth of a country, since there is a strong correlation between GDP and the level of digitalization of companies.

Spain is only capturing a fraction of its digital potential. Despite having made significant progress, the level of digitization lags behind most countries in central and western Europe.

The main obstacles in the digital transition are the low digitization of SMEs due to lack of awareness, investment, human capital, lack of support, and regulatory and administrative barriers.

Spain has the opportunity to become a digital leader. In order to accelerate, digitization, the joint action of public institutions and the private sector is necessary to overcome the brakes of digital transformation.

KEYWORDS: digitization-SMEs- competitiveness- growth

1.INTRODUCCIÓN

Vivimos una época caracterizada por un entorno cada vez más globalizado, en un contexto sujeto a continuos cambios, propiciados, en particular, por los avances tecnológicos.

Las nuevas tecnologías digitales constituyen el principal motor de transformación económica de un país, siendo la mayor fuente de competitividad para las empresas españolas.

Estas transformaciones afectan de manera transversal a toda la sociedad, a todos los sectores y a las empresas de cualquier tamaño, que tienen que adaptarse a asumir nuevos retos. Aprovechando las nuevas oportunidades de la digitalización.

Las empresas pueden beneficiarse de las múltiples ventajas que brindan las nuevas tecnologías y la digitalización, en términos de acceso a nuevos clientes y mercados, flexibilidad, agilidad, personalización, eficiencia y productividad.

España está mejorando gradualmente su posición global en materia digital, colocándose en el puesto número 11 en el contexto de la Unión Europea. Ocupando un lugar destacado entre el grupo de principales economías europeas, superada por el Reino Unido y por encima de Alemania, Francia e Italia. (DESI, 2019)²

España está todavía lejos de aprovechar las ventajas de la economía digital. Esta representa hoy en día el 5,6% del PIB de España y solo está aprovechando el 13,5% de su potencial digital.(COTEC, 2017)³

La digitalización de las empresas españolas podría tener un impacto muy positivo en el crecimiento de la economía española, cifrado en un incremento adicional del PIB de entre un 1,8% y un 2,3% anual hasta el año 2025.(COTEC,2017)³

Las grandes empresas españolas son ya parte activa de este proceso de digitalización que, en muchos casos, lideran a nivel internacional. Pero la clave está en implicar también a las pymes, que constituyen el 99,8% del tejido empresarial español. Su nivel de digitalización afecta de forma importante a la economía española y a su propia posición competitiva. Las pymes son fundamentales para el objetivo colectivo de aumentar el potencial productivo del país.

Las pymes necesitan un impulso y apoyo para incorporarse plenamente al mundo digital, ya que, la mayoría carecen de la estrategia, de los recursos financieros y el liderazgo necesario para abordar los cambios y luchar contra una cultura empresarial estática.

En este documento se hace una reflexión sobre la actual situación de la transformación digital de las pymes en España y las palancas que son necesarias para su digitalización como vía necesaria para reforzar su productividad, su competitividad, su crecimiento y su internacionalización.

2. CONCEPTO DE DIGITALIZACIÓN

Para las empresas, digitalización significa adaptación y transformación con la tecnología, oportunidad, competitividad, flexibilidad, crecimiento, innovación, liderazgo, personalización y adaptación a los clientes y a sus nuevas demandas y expectativas. La digitalización no es ya un reto tecnológico. La tecnología está al alcance de las pequeñas y medianas empresas y pone a su disposición la escalabilidad que necesitan para competir con empresas de cualquier tamaño o geografía. Todos los sectores se ven afectados, tanto tradicionales como especializados.

Las nuevas tecnologías han brindado a los consumidores la potestad de decidir no solo qué quieren comprar, sino dónde, cómo y cuándo hacerlo. Y las empresas deben estar preparadas para atender esa demanda, incierta y con tendencias difíciles de prever. La salud, la cultura, la comunicación, el ocio, la educación, etc., todas las facetas del comportamiento social del ciudadano se están viendo también transformadas por la tecnología que constituye un elemento clave en la mejora de las sociedades y el crecimiento económico

3. PLAN DE DIGITALIZACIÓN

Las pymes deben establecer un plan paso a paso, con tres objetivos:

- 1) Mejorar la productividad
- 2) Incrementar sus ventas
- 3) Conseguir mas ahorro y control de las infraestructuras

Para conseguir estos objetivos. Convertirse en una empresa digital y acceder a nuevos clientes y mercados, deben incorporar las siguientes soluciones tecnológicas:

- Conectividad banda ancha fija y móvil que garanticen la conexión de calidad con clientes, proveedores y aplicaciones.
- Plataformas de gestión inteligente de contactos multicanal (CRM), que permitan responder a las expectativas de un cliente cada vez más digital.
- Aplicaciones digitales de gestión y ofimática, accesibles desde cualquier dispositivo que integren la información en tiempo real y automaticen las gestiones y permitan la facturación electrónica.
- Puestos de trabajo digitales con fuerte componente de movilidad, para garantizar eficiencias y reducir tiempos muertos.
- Aplicaciones de copias de seguridad en la nube, para garantizar la recuperación ante ataques y desastres.
- Páginas webs y tiendas online, para ampliar el foco comercial, fortalecer las relaciones digitales con sus clientes y vender más.
- Servicios y dispositivos para digitalizar locales y demás puntos de contacto con el cliente, maximizando su conocimiento y la personalización de la oferta comercial.

- Aplicaciones de seguridad básicas para la limpieza de correo electrónico, de protección de su información y de su red y de navegación web segura.
- Servicios de Business Intelligence (BI) o BigData, con objeto de mejorar la gestión. Incorporando técnicas que transforman los datos recopilados en información relevante para gestión y para la evolución del modelo de negocio.

4.SITUACIÓN Y DIGNOSTICO DE LA DIGITALIZACIÓN DE LAS PYMES EN ESPAÑA

Analizando los datos de la encuesta sobre la sociedad de la información (2017), elaborada por el Observatorio de Competitividad Empresarial de la Cámara de Comercio de España, pone de manifiesto que las empresas españolas poseen las infraestructuras necesarias para la digitalización y cuentan con recursos humanos adecuados para su uso. Sin embargo, la mayor debilidad se encuentra en los niveles más avanzados de digitalización, vinculados al e-business, como, por ejemplo, la utilización de servicios de cloud computing.

Los datos del estudio indican que las empresas españolas han superado una primera fase de digitalización, ya que sus niveles de conectividad y equipamiento son altos; sin embargo, cuando se abordan cuestiones más complejas como la utilización de software de desarrollo empresarial o aplicaciones de gestión, los niveles son sensiblemente menores.

Otro aspecto de mejora es el uso que las empresas dan a las TIC, ya que solo un 30% declara utilizarlas habitualmente en sus procesos de compras y de ventas.

Esta necesidad de mejorar sus niveles de digitalización contrasta con las previsiones de inversión, ya que más de la mitad no destinó recursos a esta materia.

Teniendo en cuenta que las pymes son el motor de la economía española. Representan el 99,9% de las empresas, el 66% del empleo y el 62% del PIB y las microempresas (de 0 a 9 empleados) en España representan el 93,6% del total de empresas. (DIRCE, enero2019)

Si analizamos los indicadores TIC del INE, algunos indicadores relacionados con la digitalización difieren, entre las pymes españolas, en función del número de empleados.

INDICADORES USO TIC 2019	< 10 empleados	> 10 empleados
% Empresas que disponen de ordenadores	79,91	99,26
% Empresas que disponen de conexión a internet	76,31	98,39
% Empresas que disponen de conexión a internet y sitio/página web	30,21	78,16
% Empresas que utilizan medios sociales	32,67	52,94
% Empresas que realizan ventas por comercio electrónico	5,81	20,36
% Empresas que realizan compras por comercio electrónico	17,52	33,9
% empresas que emplean especialistas en TIC	3,1	19,2
% Empresas que analizaron Big Data	2,3	11,2

INE: Uso de TIC y comercio electrónico en las empresas. Año 2018-Primer trimestre de 2019

Observamos, la brecha digital existente en las microempresas españolas, que son las que aporta mayor empleabilidad en España. Aunque, los niveles de conectividad se acercan a los de las empresas de mayor tamaño. Es notable la diferencia con respecto a posesión de página web, utilización de redes sociales, ventas y compras por internet, especialistas en TIC y utilización de Big Data.

INDICADORES TIC CLOUD y HERRAMIENTAS	<10 empleados	>10 empleados
% Empresas que compran algún servicio de cloud computing usado a través de Internet	9,3	23,2
% Empresas que compran servicios de Software Office	44,6	47,2
% Empresas que compran aplicaciones de software financiero o contable	22,9	30,6
% Empresas que compran aplicaciones de software para tratar información sobre clientes (CRM)	18,3	32,3
% Empresas que compran capacidad de computación para ejecutar el propio software de la empresa	19,8	27,5
% Empresas que disponían de herramientas ERP para compartir información entre diferentes áreas de negocio de la empresa	7,6	46,7
% Empresas que disponen de alguna aplicación informática para gestionar información de clientes dentro de la empresa	8,2	37,8

INE: Uso de TIC y comercio electrónico en las empresas. Año 2018-Primer trimestre de 2019

También, existe una gran diferencia en las microempresas españolas en el uso de cloud y herramientas CRM y ERP, para analizar y compartir información de los clientes y de los diferentes departamentos.

Las pymes españolas con menos de 10 empleados no están sensibilizadas sobre la urgencia y las oportunidades digitales. La necesidad de formación en TIC, cultura digital, acompañamiento en la transformación digital y disponibilidad de financiación lastran las posibilidades de estas empresas de menor tamaño para emprender el cambio digital.

5. PALANCAS DE ACTUACION PARA ACELERAR LA DIGITALIZACION

Sensibilización

Es necesario conseguir que la digitalización y la urgencia de la necesidad del cambio figuren de forma espontánea entre las preocupaciones de las pymes. Definir la digitalización como prioridad estratégica.

El éxito en la digitalización de la pyme sólo se logrará con el apoyo de la dirección y la implicación de todas las personas de la compañía. Realizando un diagnóstico de digitalización, contratación TIC..etc.

Talento digital

Impulsar el capital humano digital en las pymes es uno de los principales retos de la transformación digital, está relacionado con los cambios en la cultura empresarial, en los empleados y su formación. El objetivo es impulsar el capital humano digital, atraer y retener el talento digital, así como incorporar la formación digital y los profesionales TIC en las propias pymes.

Financiación

La financiación es un elemento determinante del crecimiento empresarial y de las posibilidades de las empresas para invertir en materia digital. Cuanto mayor sea la financiación y en mejores condiciones se obtenga, mayores posibilidades tienen las empresas de innovar, capacitar a sus recursos humanos e incorporar TICs,

emprendiendo proyectos específicamente dirigidos a acelerar la incorporación de la dimensión digital en su estrategia y operativa.

Simplificar las barreras regulatorias y administrativas

Las barreras regulatorias y administrativas pueden suponer un obstáculo para la digitalización de las pymes y a la generación de una oferta TIC competitiva. Para evitarlo es necesario reducir las barreras regulatorias y la burocracia, así como las barreras al crecimiento de tamaño de la pyme. En este sentido, sería conveniente aplicar políticas de mejora de la regulación económico-empresarial y de simplificación administrativa, con especial orientación al impulso de la digitalización, así como medidas normativas orientadas a la utilización de tecnologías digitales.

Acompañamiento para la transformación digital de la pyme

El impulso de la digitalización de pymes españolas debe basarse en un acompañamiento que permita desde el acceso a la financiación al apoyo a la incorporación de las tecnologías necesarias dentro de estas empresas, como vía para la mejora de su productividad, competitividad y tamaño.

CONCLUSIÓN

Digitalizarse es apoyarse en las nuevas tecnologías para incluir nuevas maneras de trabajar de manera más eficiente y con menos esfuerzos. Además, la digitalización de las pymes implica adaptarse a las nuevas peticiones de los clientes, así como crear nuevos modelos de comunicación y relación con ellos y los proveedores. La teoría está clara, pero ¿por dónde empieza una pyme su proceso de digitalización? Muchas pequeñas y medianas empresas no saben por dónde empezar, qué objetivos marcarse

o cómo poner en marcha los nuevos sistemas.

Para empezar, la empresa debe analizar su estado de madurez digital. Es importante conocer en qué estado se encuentra la empresa en este sentido. En función de los objetivos que tenga el negocio, la empresa deberá buscar las necesidades prioritarias para establecer la hoja de ruta sobre la que trabajar. Una vez establecidos los objetivos, es momento de escoger qué socios tecnológicos son los mejores para alcanzarlos.

Los objetivos que la pyme debe marcarse para poder establecer un buen plan de digitalización son: mejora de ventas, mejora de productividad y mayor ahorro y control.

Mejorar las ventas y la relación con los clientes ha de ser uno de los principales objetivos en cualquier empresa. La digitalización es clave en este sentido. Incorporar canales de atención para poder atender a las demandas y poder responder a los clientes a través de todos los canales posibles se ha convertido en una necesidad. Además, también hay que invertir en dar a conocer el negocio a través de técnicas y herramientas de marketing online. Se debe ampliar los canales de venta, incorporando comercio electrónico.

Mejorar la productividad es sinónimo de ser más eficientes y competitivos. La incorporación de aplicaciones y herramientas TIC que faciliten y mejoren la gestión ayuda a que una empresa sea más eficaz y segura. Esto se traduce en atraer nuevos clientes, fidelizar los actuales y poder dar un mejor y más rápido servicio.

Es fundamental incorporar la cultura digital en una empresa y contar con expertos en las diferentes áreas que se ocupen de introducir estas novedades en la empresa.

Las pymes españolas tienen el reto de realizar y consolidar un proceso de digitalización de la empresa que mejorará el conjunto del negocio. La transformación digital de las pymes no es una opción sino una necesidad para asegurar la prosperidad económica y para responder a las exigencias de los clientes que ya son digitales.

Para acelerar la digitalización, también, es necesario la actuación conjunta de las instituciones públicas y el sector privado para superar los frenos de la transformación digital.

BIBLIOGRAFIA

Cámara de comercio de España. Observatorio de competitividad empresarial, *“Encuesta sociedad de la información”*(2017).

<https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/observatorio-competitividad-sociedad-de-la-informacion-n3-2017.pdf>

Confederación española organizaciones digitales. Plan digital 2020, la digitalización de la sociedad española.

<https://www.ceoe.es/es/informes/i-d-i/plan-digital-2020-la-digitalizacion-de-la-sociedad-espanola-octubre-2017>

Cisco Global Digital Readiness Index 2019.

https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/csr/reports/global-digital-readiness-index.pdf

Comisión europea. Digital Economy and Society Index (2019).

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/spain>

Consejo Iberoamericano de la Productividad y la Competitividad. *“La oportunidad de la economía digital en Iberoamérica y cómo aprovecharla”*(2017).

http://informecotec.es/media/inf_CIPC_vfinal.pdf

Fundación Cotec para la innovación. Informe realizado bajo la metodología del índice McKinsey *“La reinención digital: una oportunidad para España”*(2017)

<https://cotec.es/proyecto/informe-reinencion-digital/>

Instituto Nacional de Estadística (INE). Uso de TIC y comercio electrónico en las empresas, año 2018-primer trimestre de 2019.

https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736176743&menu=ultiDatos&idp=1254735576799

Ministerio de industria, comercio y turismo de España. *“Retrato de la Pyme”*(enero,2019).

<http://www.ipyme.org/Publicaciones/Retrato-PYME-DIRCE-1-enero-2019.pdf>

Sage: *“Radiografía de la Pyme”*, 2018, ebook, digitalización en la empresa ¿oportunidad o desafío?.

<https://img06.en25.com/Web/SageGlobalInstance/%7B266d7afe-ed2d-442b-8463-3b0600b31810%7D Ebook Radiografia Pyme 2018.pdf>