



# Digitalización de la Pyme, creciendo desde las plataformas de colaboración

RESEARCH BY:



**Ignacio Cobisa**  
Senior Research Analyst  
IDC Spain



En un tejido empresarial como el español, donde el peso de la pequeña y mediana empresa es muy superior a nuestros comparables europeos, el grado de madurez digital de este tipo de organizaciones es un factor fundamental para mejorar la competitividad del conjunto del tejido productivo.

De cara a facilitar el crecimiento de las Pymes, resulta fundamental hacer una aproximación holística de la digitalización que incluya las herramientas de colaboración, donde el avance en estos últimos años ha sido destacable pero abarque el resto de las áreas de negocio de la empresa. Así, la inteligencia del dato y comercial, la gestión de los clientes (CRM), la automatización de procesos y las herramientas de gestión de recursos (ERP) deben acompañar en este viaje hacia las tecnologías digitales.

Este proceso de avance digital se debe apoyar además en un entorno cloud seguro que facilite el acceso a este tipo de soluciones digitales a todo tipo de empresas independientemente de su tamaño. En definitiva, que permita la escalabilidad necesaria para el crecimiento sostenible de la Pyme.

En este sentido, IDC estima que el 70% de las Pymes habrán aumentado significativamente su inversión en TI para 2026 con el objetivo de aumentar su resiliencia digital y capitalizar las condiciones cambiantes del mercado. Más a corto plazo, IDC estima que para finales de 2022 el 10 % de las pymes representará el 20% de la creación de nuevos puestos de trabajo en las economías desarrolladas. Esto ayuda a comprender la necesidad que tenemos de tener un entorno de Pymes dinámico gracias a la digitalización.

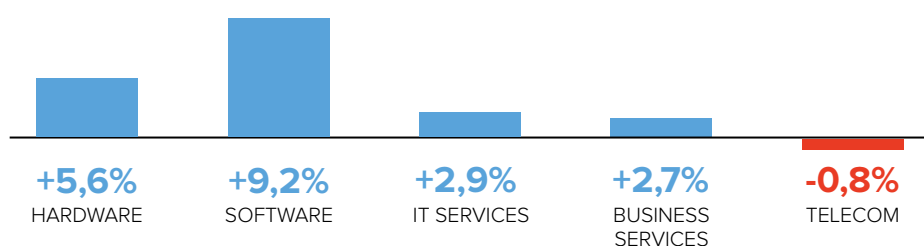
*IDC estima que el 70% de las Pymes habrán aumentado significativamente su gasto en TI para 2026 con el objetivo de aumentar su resiliencia digital y capitalizar las condiciones cambiantes del mercado.*

## ¿Qué representa la Pyme dentro de la estructura socio-económica en España?

La inversión total de TI en España en el año 2021 ascendió a más de 49 mil millones de euros. De este importe, más de 12.000 millones corresponde a pequeñas y medianas empresas, lo que supone un 25% de la inversión total.

El crecimiento previsto para el sector TI dentro del entorno de la Pyme en España es ligeramente inferior al 4%, sin embargo, se puede observar crecimientos desiguales en las distintas categorías como apreciamos en la figura 1. Cabe destacar que la apuesta por el Software como elemento dinamizador e innovador se confirma un año más, con un crecimiento esperado superior al 9%.

**Figura 1: Crecimiento previsto inversión IT por categorías. Pymes - España 2022**



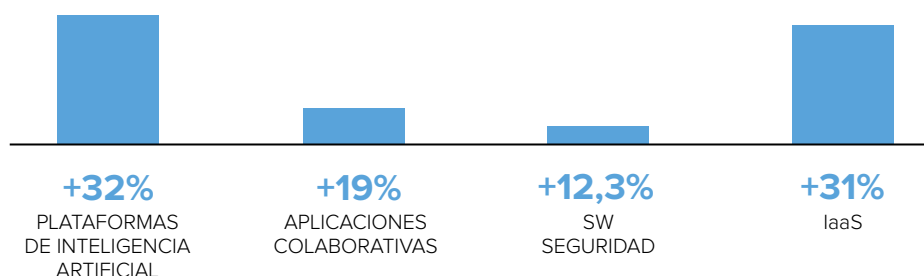
## Cloud, seguridad, colaboración y foco en el cliente como vectores de crecimiento en la Pyme

Si analizamos los principales vectores de crecimiento en la demanda de tecnología por parte de las Pymes en España destacan especialmente las plataformas de inteligencia artificial que van a crecer por encima del 30% en este año, las aplicaciones colaborativas que tras unos años de crecimiento sostenido van a seguir creciendo en este 2022 al 19%. También merece la pena subrayar los crecimientos esperados para las inversiones en cloud y la preocupación sobre que todo este proceso se dé en un entorno seguro, así la infraestructura como servicio podría crecer en por encima del 30% y el Software de seguridad más del 12% (figura 2).

Estas previsiones de crecimiento de mercado se alinean además con lo expresado por los responsables de IT en las organizaciones sobre la importancia del SW como principal prioridad para lograr la innovación como se aprecia en la figura 3.

*Los crecimientos esperados para las inversiones en cloud y la preocupación sobre que todo este proceso se dé en un entorno seguro, así la infraestructura como servicio podría crecer en por encima del 30% y el Software de seguridad más del 12%*

**Figura 2: Crecimientos más destacados inversión IT. Pymes - España 2022**



**Figura 3: Principales prioridades TI para fomentar la innovación**



Fuente: IDC EMEA, COVID-19 Impact Survey Europe, Internal Wave 11

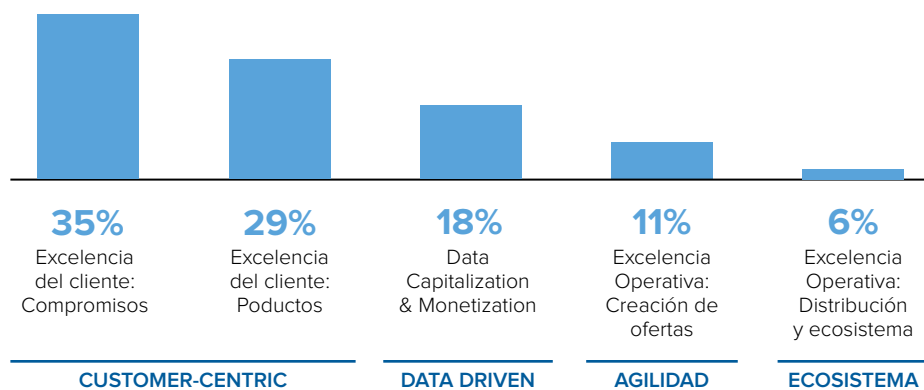
## Prioridades de inversión TI de las pymes en el corto y medio plazo

Si nos centramos en las prioridades de inversión en tecnología de las pequeñas y medianas empresas (figura 4), cabe destacar 4 bloques principales:

- El primero y más importante, **todo lo relacionado con el cliente**, mejorando tanto las interacciones como los propios productos y servicios que les ofrecemos.
- Por otra parte, también se prioriza la toma de **decisiones basadas en datos**. En el caso de la Pyme la monetización de este conocimiento basado en datos es aún más importante que en las empresas de mayor tamaño. La securización de estos datos cobra cada vez mayor importancia y hemos visto como también las Pymes están evolucionando desde la seguridad física o del perímetro hacia la seguridad del dato.
- Respecto a la **agilidad**, cabe subrayar la priorización de la excelencia operativa por su impacto en la capacidad de mejorar la oferta.
- Finalmente, también es prioritaria la **conexión de las Pymes con el ecosistema** y su impacto operativo en la distribución.

*Si nos centramos en las prioridades de inversión en tecnología de las pequeñas y medianas empresas, cabe destacar 4 bloques principales*

**Figura 4: Principales prioridades de inversión TI de las Pymes a medio y corto plazo**



Fuente: IDC EMEA's COVID-19 Impact Survey

## Principales retos y necesidades de la Pyme española

En cuanto a los principales retos y necesidades a los que se enfrentan las Pymes españolas en su apuesta por la digitalización (figura 5), cabe destacar especialmente los aspectos relacionados con las nuevas maneras de trabajar y en especial el modelo híbrido post-pandemia. Este reto se relaciona con la denominada soberanía del dato, concepto que afecta a la ubicación de los datos en función de su criticidad, o la normativa aplicable.

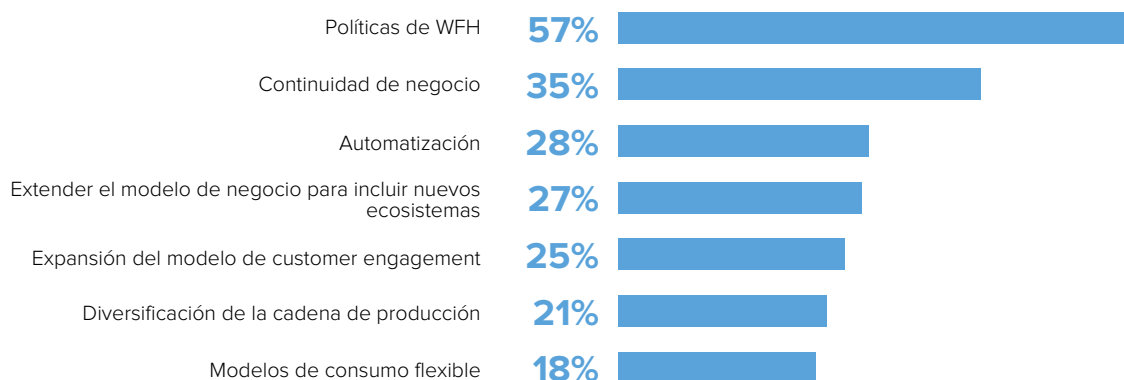
En el contexto de digitalización integral que venimos comentando y en relación con el concepto de soberanía del dato hay que resaltar los beneficios de la virtualización como la fuente de oportunidad que la Pyme. Las Pymes españolas han entendido los beneficios de adoptar el Cloud en la gestión del puesto de trabajo y están avanzando en la gestión de clientes (CRM) y de procesos (ERP).

El siguiente paso necesario es avanzar en la virtualización de entornos como alternativa a invertir en estructuras en local para optimizar los beneficios de las arquitecturas en la nube respecto a la gestión unificada del dato y sus derivadas en ahorro de costes, escalabilidad y seguridad.

Para ayudar en todos estos procesos, un gran aliado para las Pymes son las soluciones o plataformas integradas y estandarizadas que “democratizan” el acceso de las Pymes a la digitalización holística. En este punto cabe destacar el importante papel como asesores de los proveedores de software independientes (ISV).

*Las Pymes españolas han entendido los beneficios de adoptar el Cloud en la gestión del puesto de trabajo y están avanzando en la gestión de clientes (CRM) y de procesos (ERP).*

**Figura 5: Retos tecnológicos de las Pymes**



Fuente: IDC EMEA's COVID-19 Impact Survey

A la hora de afrontar estos retos con garantías de éxito, las Pymes españolas se enfrentan a una serie de necesidades que se pueden resumir en los siguientes puntos:

- **Go-To-Market.** Para muchas PYMES, los canales digitales se han convertido en el centro de sus estrategias de ventas y marketing. El cambio al comercio electrónico presenta nuevos desafíos que en muchos casos pueden ser abordados a través de soluciones estandarizadas.
- **Aumento de alcance.** Los modelos de negocio centrados en el ecosistema pueden elevar el alcance y las resiliencia de las PYME.
- **Apoyo.** Creación de un entorno económico propicio y acceso a ayudas para que las pymes prosperen y crezcan

## Apoyos a la digitalización de la PYME en España

El Plan de Digitalización de Pymes prevé una inversión pública próxima a 5.000 millones de euros hasta 2023 con el fin de acelerar la digitalización del 80% de las pymes y autónomos de España como se destaca en la figura 6.

**Figura 6: Plan de Digitalización de Pymes**

4727 MILLONES					
EJE DE ACTUACIÓN	3000 MILLONES	656 MILLONES	439 MILLONES	450 MILLONES	182 MILLONES
	1. Digitalización Básica para las PYMES	2. Apoyo a la gestión del cambio	3. Innovación Disruptiva y emprendimiento digital	4. Apoyo a la digitalización sectorial	5. Coordinación, eficiencias y reforma

**1.** Impulso a la digitalización básica (dotado con 3.000 millones de euros), el apoyo a la gestión del cambio para lograr que el mayor número de Pymes integre soluciones digitales ya existentes para modernizar, por ejemplo, su gestión interna, impulsando también la conectividad, la ciberseguridad y los instrumentos para el desarrollo de redes de colaboración y clústeres empresariales.

**2.** El apoyo a la gestión del cambio (dotado con 656 millones de euros), con el objetivo de promover la formación de directivos y personal en la gestión digital de la empresa, con especial atención a la reducción de la brecha digital por cuestión de género y la formación a jóvenes expertos en digitalización que puedan actuar como agentes de la transformación de las Pymes.

**3.** Innovación disruptiva y emprendimiento digital (dotado con 439 millones de euros) orientado a las startups y Pymes con el foco en el aprovechamiento de la economía verde y digital basada en datos.

**4.** Digitalización sectorial (con un presupuesto de 450 millones de euros) y con foco especial en la industria, comercio y turismo.

**5.** La reforma de los instrumentos y redes de apoyo al emprendimiento, la innovación y la digitalización de las Pymes para reforzar su complementariedad y eficacia en todo el territorio nacional.

## Principales tendencias en el entorno de la digitalización de la PYME

- Importancia de contar con socios relevantes.** Desde IDC se pronostica que para 2023 el 20% de las Pymes menos maduras digitalmente tendrán que ampliar sus alianzas si quieren mantenerse competitivas en el mercado. Asimismo, el 30% de las más maduras en su proceso de digitalización participarán activamente en los ecosistemas para crecer y expandirse. Esto es especialmente relevante en entornos de disrupción generalizada y continúa que suponen una mayor volatilidad y donde la resiliencia es un factor fundamental.
- Auge de las PYMES Digitales.** Para 2024, el 75% de las Start-ups tendrán una estrategia digital que se materializará en adoptar tecnologías de próxima generación desde el inicio, o poniendo énfasis en la innovación y la disrupción digital como modelo de negocio. Es destacable además el alto porcentaje de estas start-ups cuyo negocio principal es la propia tecnología.
- Experiencia del cliente diferencial gracias a la tecnología.** Para 2024, el 33 % de las Pymes brindarán a sus clientes experiencias virtuales y orientadas a datos. Esto se asocia además a una conectividad mejorada, donde el 5G comenzará a generar casos de uso de alto valor y en el que la capacidad de conocimiento y personalización de la oferta a los clientes de un salto cuantitativo y cualitativo gracias a tecnologías como el Machine Learning.

*Desde IDC se pronostica que para 2023 el 20% de las Pymes menos maduras digitalmente tendrán que ampliar sus alianzas si quieren mantenerse competitivas en el mercado.*



## Propuesta de valor

Microsoft propone reimaginar la pyme a través de soluciones adaptadas para sus necesidades enfocadas en:

- **Gestión de procesos.** Siendo el dato el gran protagonista en un negocio que aspire a ser competitivo, los expertos ven necesaria una enfocada hacia un mejor análisis y represente una ventaja competitiva para las organizaciones. En esta área destaca la solución **Dynamics 365 Business Central** para un óptimo aprovechamiento de los datos, aplicando inteligencia de negocio, con integración con herramientas como Microsoft Teams y uso desde cualquier dispositivo.
- **Gestión de clientes.** La parte de clientes debe estar dominada por la agilidad. La solución de Microsoft de **Dynamics 365 Sales Professional** está pensada para las necesidades de negocio de las pequeñas y medianas empresas. Es una aplicación cloud, gracias a la cual se pueden tomar decisiones más inteligentes y acelerar el crecimiento a través de la automatización de la fuerza de ventas (SFA) para generar mayor beneficio para el negocio.
- **Inteligencia de negocio y analítica.** Implementar tecnologías de Big Data y la Inteligencia Artificial facilita extraer conclusiones, cruzar datos y enriquecer modelos analíticos para dar respuesta a necesidades más concretas. **Microsoft Power BI** facilita a las empresas la consulta de datos en tiempo real de un modo visual e intuitivo.
- **Colaboración y productividad / Oficina virtual.** Dada la tendencia hacia la colaboración, el modelo de trabajo híbrido y el teletrabajo, Microsoft ofrece herramientas cloud como **Microsoft 365** -incluyendo Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams...- y **Windows 365** o **Azure Virtual Desktop** para mantener a los profesionales conectados.
- **Ciberseguridad.** Con el incesante aumento de amenazas virtuales, esta quinta área es trascendental para poder evitar la exposición a ataques. En este sentido, dada la escasez de especialistas en esta materia en el entorno de las pymes, se hace casi imprescindible contar con proveedores de confianza. Un enfoque integral de **seguridad ofrecido por Microsoft** permite a las pymes , disponer de seguridad extremo a extremo apoyado por las capacidades de Inteligencia artificial.
- **Cloud.** **Microsoft Azure** ofrece flexibilidad técnica y financiera y una eficiencia y funcionalidad en la nube que no son posibles con la infraestructura de TI del entorno local. El amplio catálogo de servicios adaptados a todo tipo de necesidades facilita a la pyme su rápida digitalización.
- **Dispositivos.** Los dispositivos **Surface** permiten a trabajar como mejor se adapte a los perfiles profesionales y ofrecen flexibilidad, potencia y estilo. Unido a Microsoft 365, Surface ayuda a los clientes a ahorrar tiempo y dinero con una implementación sencilla, administración moderna y seguridad de nivel empresarial.

Y todo ello reforzado con una amplia oferta de formación y capacitación gratuita para maximizar el potencial de la tecnología, y apoyado en una extensa red de **partners** y **aplicaciones** adaptadas a todas las necesidades de la pyme.

Más información en **Microsoft ReimaginaPyme** <https://aka.ms/Reimagina-Pyme>



## IDC Custom Solutions

This publication was produced by IDC Custom Solutions. As a premier global provider of market intelligence, advisory services, and events for the information technology, telecommunications, and consumer technology markets, IDC's Custom Solutions group helps clients plan, market, sell and succeed in the global marketplace. We create actionable market intelligence and influential content marketing programs that yield measurable results.



 @idc

 @idc

[idcspain.com](https://www.idcspain.com)

© 2021 IDC Research, Inc. IDC materials are licensed [for external use](#), and in no way does the use or publication of IDC research indicate IDC's endorsement of the sponsor's or licensee's products or strategies.

[Privacy Policy](#) | [CCPA](#)