



DIGITALIZACIÓN DE EMPREENDEDORES ,AUTÓNOMOS Y PYMES EN ANDALUCÍA

RESUMEN EJECUTIVO diciembre 2020



Junta de Andalucía

Consejería de Empleo, Formación
y Trabajo Autónomo

ANDALUCÍA EMPRENDE, FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA

Colección

Estudios de Investigación

Edición y dirección

Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, Junta de Andalucía

Realizado por

Fundación EOI, F.S.P.

Consultores

Vicente de los Ríos

Marisa Durán

Agradecimientos

Gracias a las más de 1.200 personas emprendedoras, autónomas, microempresas y pymes por compartir con nosotros sus necesidades, prioridades y retos, y a las personas expertas que ha participado en las entrevistas sobre las que se ha basado este estudio, aportando su visión y su conocimiento.

Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza, no se hace responsable de las opiniones recogidas en este documento, siendo autores los responsables de los análisis y resultados obtenidos del trabajo desarrollado.

Finalizado en diciembre de 2020

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se ha estructurado de acuerdo a las siguientes actividades:



El modelo definido para la evaluación de digitalización es el siguiente:



Se ha realizado una encuesta a 1.234 personas del colectivo de personas emprendedoras, autónomas y pymes en Andalucía con las siguientes conclusiones

¿ Cómo valoran los emprendedores, autónomos y pymes andaluzas su digitalización ?

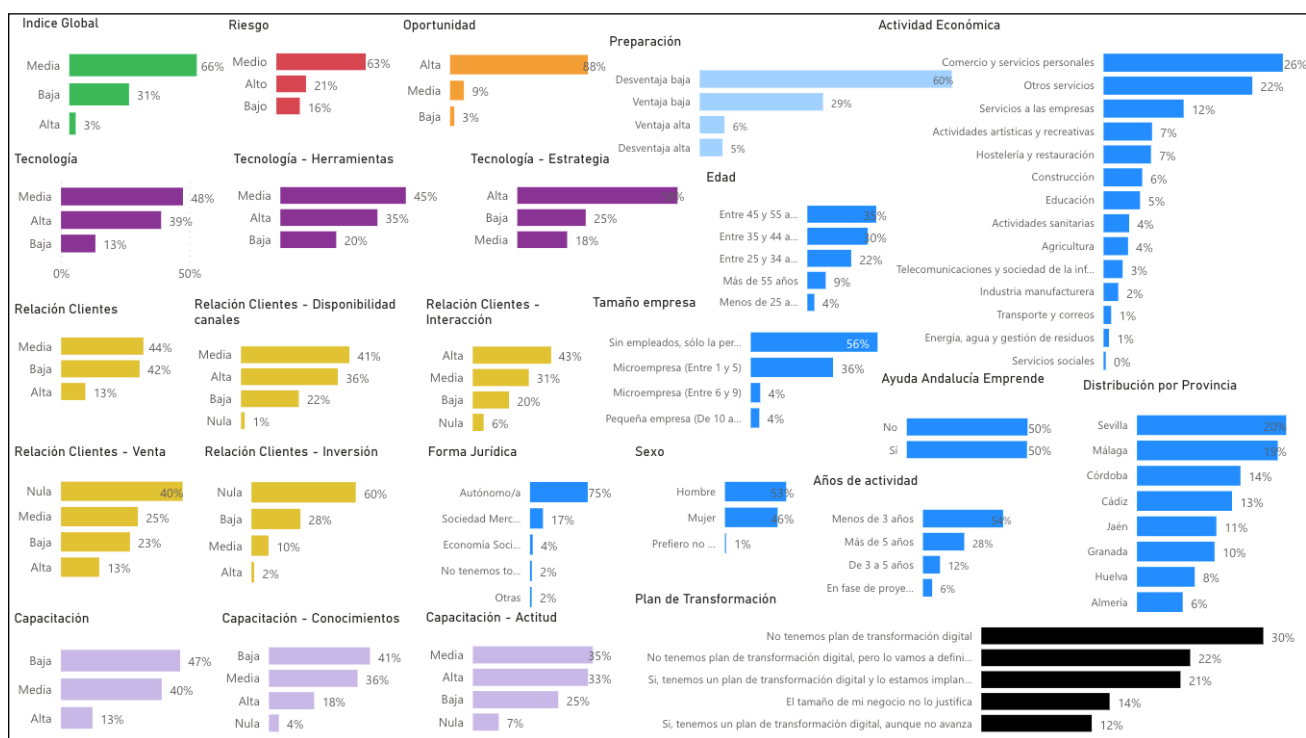
- 1) Son **optimistas** respecto a la digitalización: un **79%** piensa que afectará **positivamente a su negocio y sector**.
- 2) Afirman que se encuentran **preparados**: el **80%** consideran que sus negocios están **preparados**, aunque la **mitad** de estos reconocen que **deben mejorar su preparación**.
- 3) Consideran la **falta de presupuesto** como la principal razón del **retraso** de sus **planes de digitalización**: **45%** lo considera la **primera razón**.
- 4) Casi un **40%** considera que tiene que **mejorar la tecnología de su negocio**: Aunque sorprende que el **60%** afirme que tienen un **nivel alto o adecuado de su tecnología**. Presentan **elevada disponibilidad** de **Smartphone, Portátil, Tablet y Fibra óptica**. Sin embargo, las palancas a **mejorar** serían **CRM, ERP, Seguridad y Herramientas Colaborativas**. Otro punto a destacar es el **retraso en la implantación** de soluciones de **analítica de datos**.
- 5) Deben desarrollar la **relación digital con sus clientes**, porque es todavía **limitada**: Sólo el **33%** reconoce que tiene una **web actualizada**, un **15%** su **tienda online**. Esta **debilidad** en capacidades **limita seriamente su interacción digital con los clientes**. La combinación de **capacidades limitadas** y con una **baja inversión en publicidad digital** justifica la **baja venta online**, que **solo es relevante** para el **28%** del colectivo. La **Protección de datos (RGPD)** sigue siendo un **reto**: solamente un **55%** reconoce **cumplir las obligaciones**.
- 6) El **nivel de conocimientos digitales** es el factor **crítico** para **aprovechar la digitalización**. Hay **mucho recorrido** de mejora: La **formación en conocimientos y capacidades digitales** es la **primera palanca a mejorar** para impulsar digitalización de la actividad del colectivo. El **78%** reconoce tener **conocimientos digitales generales bajos o medios**, pero cuando se pregunta **por especialidad**, la mayoría destaca que tiene **conocimientos básicos o directamente no tiene**. El **66%**

reconoce que **nunca ha recibido formación en capacidades digitales**, y el **87%** reconoce que **necesita formación**, con un **42% de forma urgente**.

- 7) ¿ Qué **ayudas** piden para **aprovechar la digitalización** en sus negocios ?: Las principales demandas se refieren a **apoyo económico para inversión en tecnología (65%)** y **marketing digital (52%)** y **apoyo en formación (58%)**.
- 8) Los colectivos que presentan **mayores carencias** son los de **construcción, comercio y servicios personales y hostelería y restauración**, y deberían ser los colectivos prioritarios sobre los que actuar.

Modelo de evaluación de la digitalización

Una vez procesadas las respuestas a las encuestas a través del modelo de evaluación de la digitalización, se ha generado este tablero con los indicadores clave



Entrevistas con expertos en el ecosistema digital y emprendedor

Además se han mantenido entrevistas con 25 expertos en digitalización relacionados con el colectivo.

A través de los distintos formatos de entrevistas se han obtenido las **siguientes conclusiones**:

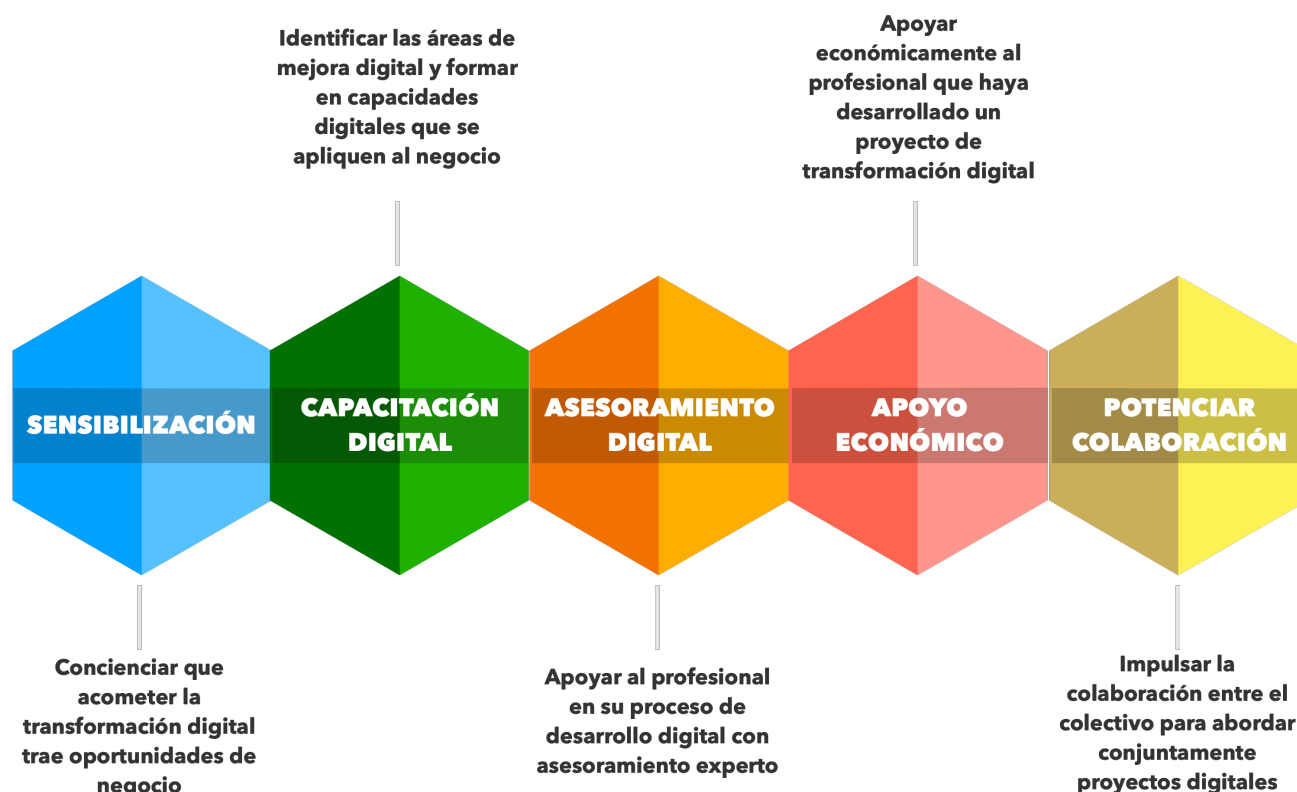
- 1) Todos ven **oportunidades** para estos colectivos gracias a la digitalización, aunque reconocen que hay **diferentes realidades** en función de su implantación **urbana/rural, sector de actividad y formación de base**.
- 2) Aunque ven oportunidades, **consideran** que la **mayor parte** de las personas que forman el colectivo analizado **no están preparados para aprovechar las oportunidades**.
- 3) Las **razones del no aprovechamiento** vienen causadas principalmente por **falta de formación de base**, no solo en **habilidades digitales**, sino también en **habilidades y conocimientos de gestión empresarial**.
- 4) Consideran que existe **bastante oferta formativa**, aunque de **calidad muy dispar**, y además **poco adaptada a las necesidades específicas de cada uno de los sectores**, y en la medida de lo posible que esté **diseñada con un acompañamiento posterior**.
- 5) También destacan la **desconexión entre la formación universitaria y el mundo de la empresa**. Consideran que muchos **jóvenes** están accediendo a la empresa con **carencias de base en conocimientos críticos para la posterior gestión empresarial o de proyectos emprendimiento**, incluso **carencias** desde el punto de vista de la **capacitación digital**. **Falta una formación de base desde el colegio**. Se reconoce que, la **poca formación tecnológica en el profesorado** y la **falta de recursos** se acaba trasladando a la formación del alumno en estos temas.
- 6) Consideran **clave la formación**, pero una formación dirigida, **ajustada a las necesidades**, de **calidad** y en la medida de lo posible que esté **diseñada con un acompañamiento posterior**. Consideran interesante barajar soluciones aplicadas para internacionalización (ICEX y EXTENDA).
- 7) Destacan la necesidad de **dar más al que más se esfuerza y al que asume un mayor compromiso**. Consideran que debe evolucionarse de un modelo de subvención y

recursos gratis para todos, a otro donde el que obtenga resultados tenga un mayor apoyo.

- 8) También piensan que en los **apoyos a la tecnología debe haber una parte que siempre asuma el emprendedor, empresario o autónomo**, porque deben acostumbrarse a que la digitalización ofrece oportunidades, pero obliga al mismo tiempo a una serie de compromisos recurrentes en inversión o licencias.
- 9) Respecto al **asesoramiento**, consideran que tiene que ser realizado **por personas que tengan realmente experiencia en el campo o actividades** en las que se realiza el acompañamiento. Creen que la situación actual del mercado laboral podría dar **oportunidades para mucho talento senior con experiencia amplia en el campo tecnológico** y sin oportunidades laborales, que podrían ayudar en su proceso de digitalización.
- 10) Por último, consideran que incluso, **antes de la formación**, es necesaria la **sensibilización sobre la importancia de lo digital**. Piensan que **faltan referentes cercanos** para que las personas de este colectivo puedan **entender los beneficios en su propio lenguaje y su actividad cotidiana**. Como se comentaba en una de las entrevistas *"necesitan sherpas digitales que les ayuden a llegar con éxito a la cima de la digitalización"*

Plan para impulsar la adopción de la digitalización en el colectivo

En base a las **conclusiones obtenidas del análisis de la encuesta y de las entrevistas y el análisis previo**, se ha elaborado un Plan para cubrir los gaps detectados, de acuerdo a **5 ejes de actuación**.



Medidas de sensibilización

- ▶ Es necesario que estos emprendedores y empresarios identifiquen las oportunidades que ofrece la digitalización.
- ▶ Las personas que se han formado recientemente son más optimistas, están preparadas y presentan una actitud de promover el cambio.
- ▶ Embajador digital: persona del colectivo que ha desarrollado con éxito su proceso de transformación digital y lo comparte con otros profesionales.
- ▶ Creación de modelo visual para explicar la transformación digital.



- ▶ Aprovechar capilaridad de red de apoyo de AAPP (CADEs, ayuntamientos, cámaras de comercio, diputación, ...)
- ▶ Colaboración de empresas tecnológicas y digitales.

Medidas de capacitación

Se articularán a partir de los siguiente principios:



La formación necesitará además algún tipo de acompañamiento

Tenemos impulsarnos poniendo al cliente en el centro, y también al negocio: esto no es formación, es crecer empresarialmente



Debe ser modular y faseado para que actores en diferentes niveles puedan crecer



Todos tienen que participar de una manera u otra y mejorar individual y colectivamente

La sensibilización será clave, por lo que la comunicación tendrá un peso importante



Tiene que ser realista, rentable y adaptado al nivel digital del profesional y a lo que necesitará para su negocio

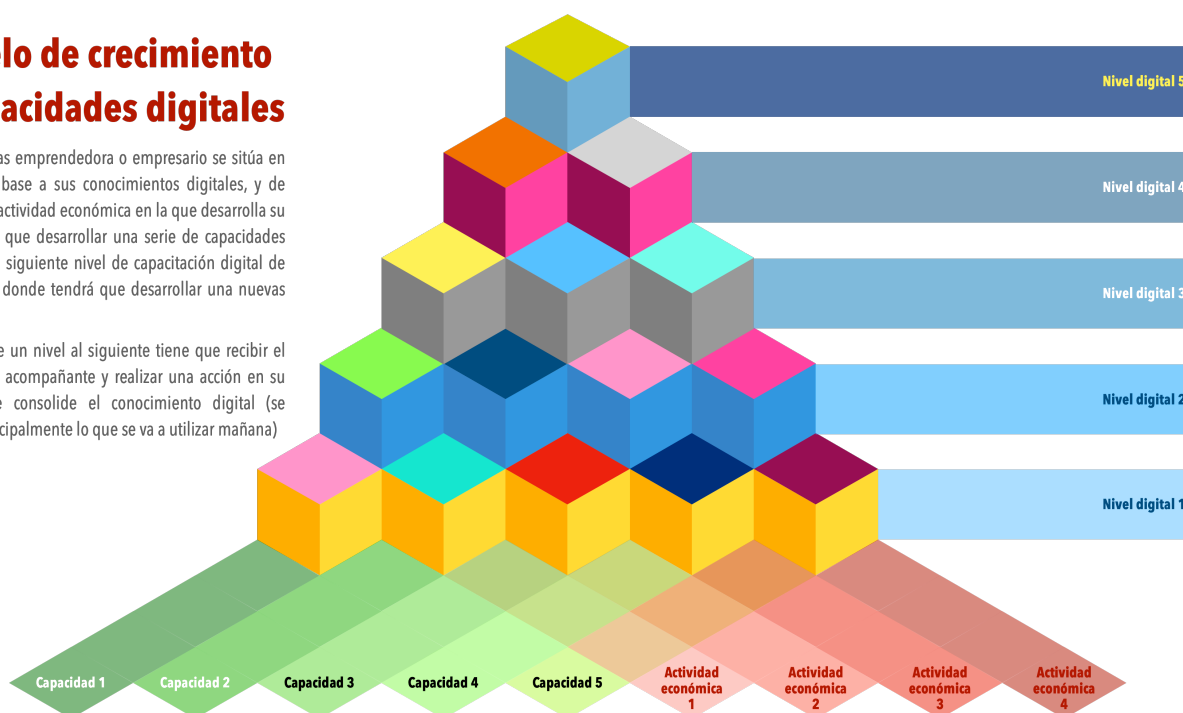


Principios básicos del Plan de Acción

Se propone una propuesta de **estructura formativa multidimensional** que construyéndose sobre los recursos formativos actuales permitiría cubrir las deficiencias de acuerdo a los principios mencionados.

Modelo de crecimiento de capacidades digitales

- Cada personas emprendedora o empresario se sitúa en un nivel en base a sus conocimientos digitales, y de acuerdo a la actividad económica en la que desarrolla su trabajo tiene que desarrollar una serie de capacidades para pasar al siguiente nivel de capacitación digital de su actividad. donde tendrá que desarrollar una nuevas capacidades.
- Para pasar de un nivel al siguiente tiene que recibir el apoyo de un acompañante y realizar una acción en su negocio que consolide el conocimiento digital (se aprende principalmente lo que se va a utilizar mañana)



Y se propone la realización de una prueba con uno de los colectivos que necesitan mejorar más: por ejemplo, comercio y servicios personales, hostelería y restauración.

Fases para realizar un piloto del modelo



Por último se incorporan una serie de recomendaciones sobre las capacidades digitales que hay que desarrollar en el colectivo, en base al modelo de evaluación de la digitalización utilizado en el estudio.

Conocimientos / Capacidades OPORTUNIDAD - PREPARACIÓN	Emprendedores	Autónomos sin empleados	Autónomos con empleados	Empresarios de pymes
• Básicos de gestión empresarial (business model canvas, plan estratégico, gestión de cuenta de resultados, ...)	✓	✓	✓	✓
• Formación básica en modelos de negocio	✓	✓	✓	✓
• Formación específica en modelos de negocio digital	✓			
• Transformación digital y desarrollo de plan de transformación digital			✓	✓
• Conceptos básicos de internacionalización	✓			✓
• Creación y gestión de marca	✓	✓	✓	✓
• Talleres de Design Thinking	✓	✓	✓	✓
• Analítica de Datos y herramientas de visualización	✓	✓	✓	✓

Conocimientos / Capacidades RELACIÓN CON CLIENTES	Emprendedores	Autónomos sin empleados	Autónomos con empleados	Empresarios de pymes
Nivel básico				
• Fundamentos básicos de redes sociales y publicidad digital		✓ (1)	✓ (1)	✓ (1)
• Plan de Marketing	✓	✓ (1)	✓ (1)	✓ (1)
• Protección de Datos (RGPD)	✓	✓ (1)	✓ (1)	✓ (1)
• Fundamentos de Ventas por internet	✓	✓	✓	✓
• Presencia en LinkedIn	✓	✓	✓	✓
Nivel medio				
• Creación de página web	✓	✓	✓	✓
• Publicidad en buscadores (SEM y SEO)	✓	✓	✓	✓
• Publicidad digital y plan de Marketing digital	✓	✓	✓	✓
• Herramientas de campaña de correo electrónico (Mailchimp o similares)	✓	✓	✓	
• CRM	✓	✓	✓	✓
• Analítica Digital	✓	✓	✓	✓
• Gestión de marca digital	✓	✓	✓	✓
• Fundamentos de creación de tienda online	✓	✓	✓	
• Medios de pago digitales	✓	✓	✓	
Nivel Avanzado	Formación personalizada en base a las necesidades avanzadas del alumno			

Conocimientos / Capacidades TECNOLOGÍAS	Emprendedores	Autónomos sin empleados	Autónomos con empleados	Empresarios de pymes
Nivel básico				
• Fundamentos básicos de internet y ciberseguridad		✓ (1)	✓ (1)	✓ (1)
• Ofimática nivel básica, y gestión de correo y agenda		✓ (1)	✓ (1)	✓ (1)
• Herramientas de trabajo colaborativo básicas		✓ (1)	✓ (1)	✓ (1)
• Uso de videoconferencia		✓	✓	✓
Nivel medio				
• Fundamentos de Big Data	✓	✓	✓	✓
• Servicios en la nube	✓	✓	✓	✓
• Ofimática avanzada y herramientas de trabajo colaborativo avanzadas	✓	✓	✓	✓
• Herramientas de productividad	✓	✓	✓	✓
• Metodologías ágiles	✓	✓	✓	✓
• Introducción a nuevas tecnologías (blockchain, IoT, Inteligencia artificial, 5G, RPA ...)	✓	✓	✓	✓
Nivel Avanzado	Formación personalizada en base a las necesidades avanzadas del alumno			

Medidas de asesoramiento digital

Se desarrollan las medidas alrededor de la figura del **"Sherpa Digital"**: acompaña al emprendedor, autónomo o empresario en todo su proceso de desarrollo



- ▶ Experiencia contrastada en el mundo digital
- ▶ Capacidad pedagógica y empatía
- ▶ Conocimientos de negocio para asesorar al profesional
- ▶ Acceso a red de apoyo para temas que no domine

Se propone la posibilidad de crear una comunidad de "sherpas digitales" a partir de seniors experimentados desempleados.

Medidas de apoyo económico

- ▶ Se deben concentrar los apoyos económicos en proyectos que tengan resultados.
- ▶ Excesiva oferta de subvenciones con demasiados trámites burocráticos y desconocimiento por parte del emprendedor.
- ▶ El asesor podría ayudar en esta labor.
- ▶ Propuesta para que el emprendedor siempre asuma una parte de la inversión.

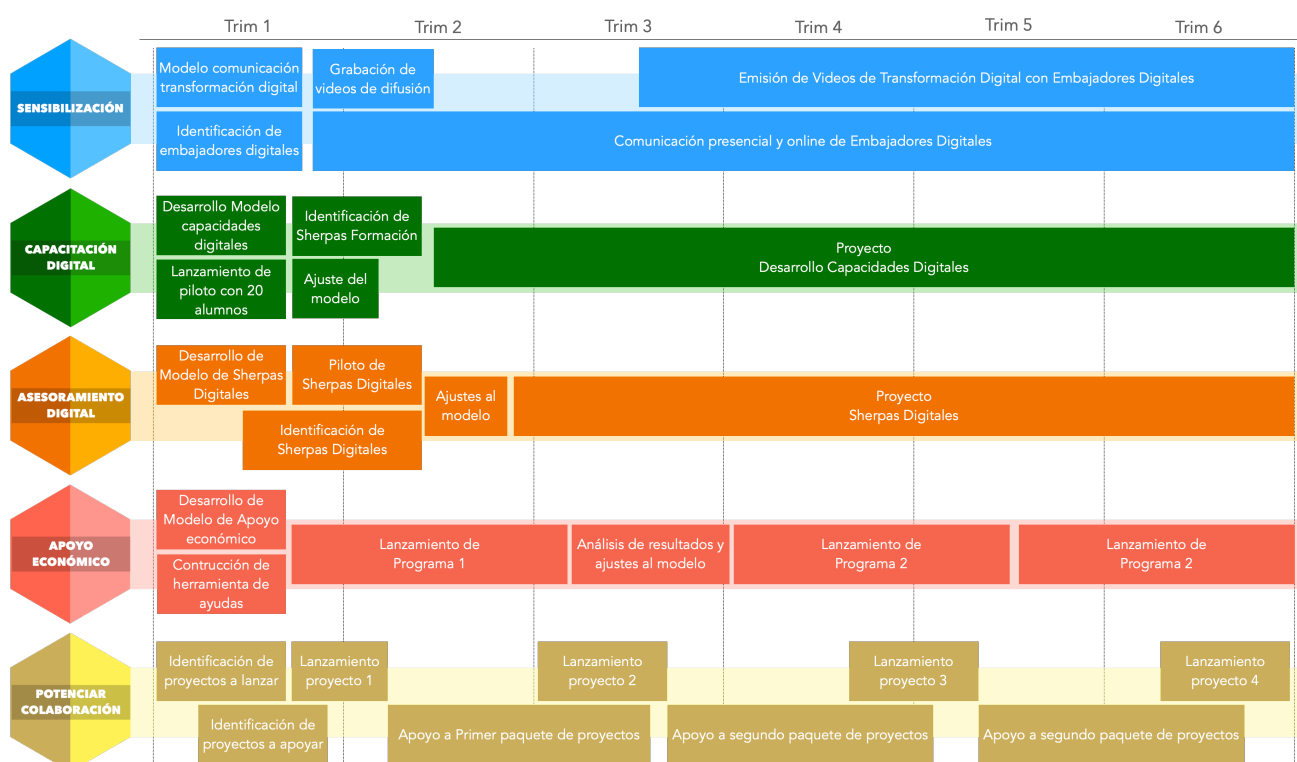


Medidas de fomento de la colaboración

- ▶ La colaboración y la creación de alianzas va a ser cada vez más importante para abordar la transformación digital en los pequeños negocios y proyectos emprendedores.
- ▶ Iniciativas exitosas: ACA (Andalucía), Tu Comercio más cerca (Navarra), "DcomprasJaen" o "Las Rozas Market"
- ▶ Posibles colaboraciones de empresas tecnológicas y digitales
- ▶ Las AAPP pueden ser buenos polos para aglutinar proyectos de colaboración.



Calendario tentativo de Plan





Junta de Andalucía

Consejería de Empleo, Formación
y Trabajo Autónomo

ANDALUCÍA EMPRENDE, FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA