

# INFORME SOBRE GRADO DE IMPLANTACIÓN DIGITAL EN LAS PYMES.

*Oficina Acelera Pyme Región de Murcia.*



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
“Una manera de hacer Europa”

Julio 2022

Promueve y edita:



Subvenciona:



## Fondo Europeo de Desarrollo Regional

*“Una manera de hacer Europa”*

CONVOCATORIA DE AYUDAS 2020 PARA LA CREACIÓN DE LA RED DE OFICINAS ACELERA PYME C009/20-ED.

Expediente:2020/0920/00091982

Autor:

Maravillas Fernández Sánchez

*Técnico de fomento, estímulo y otras actuaciones digitales en la Oficina Acelera Pyme Murcia – Red.es*

## Contenido:

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OFICINA ACELERA PYME REGIÓN DE MURCIA.....	7
3. OBJETIVOS.....	10
4. METODOLOGÍA .....	12
4.1 Cuestionario Digitalización en tu Pyme .....	13
4.2 Promoción y Difusión .....	16
5. ANALISIS Y RESULTADOS .....	17
6. CONCLUSIONES.....	32
7. ANEXOS.....	35

## 1. INTRODUCCIÓN

La creciente necesidad de digitalizar nuestros entornos laborales, educativos y económicos ha sido uno de los retos más grandes para las empresas, instituciones y en general, para toda la sociedad. Gracias a la digitalización, hemos encontrado las herramientas oportunas que nos han permitido afrontar la crisis producida por la COVID-19, llevando a la humanidad hacia un futuro que anteriormente se divisaba muy lejano. De este modo se acerca una nueva era en la que predomina la digitalización.

Para las empresas, la COVID-19 ha supuesto un reto mucho más grande que implantar nuevas tecnologías de forma acelerada. El verdadero reto ha consistido en lograr que empleados y clientes adoptasen nuevas formas de compromiso e interacción empresarial.

La transformación digital hacia la industria 4.0 de una empresa conlleva un amplio abanico de ventajas tanto estratégicas como económicas. Por ello, hay que motivar e incentivar el impulso hacia la transformación digital.

Las grandes compañías como las pymes deben estar preparadas para dar respuestas a las demandas del mercado, con la máxima agilidad y eficacia, requiriendo una adaptación continua, dado que las nuevas tecnologías están marcando unas pautas y unos ritmos muy rápidos y exigentes.

La digitalización de las pymes es esencial para lograr la modernización del país e impulsar la economía nacional.

La digitalización ha pasado de ser una opción a ser una auténtica necesidad para las empresas. Por este motivo, la modernización del país y, en parte, el futuro de la economía y de la sociedad dependen de la capacidad de adaptación de las empresas a este nuevo ámbito digital, especialmente, de las pequeñas y medianas empresas, que constituyen el eje principal de la economía española, según el Plan de Digitalización de PYMES 2021-2025.



*Ilustración1. Mujer utilizando smartphone. Fuente Freepik.*

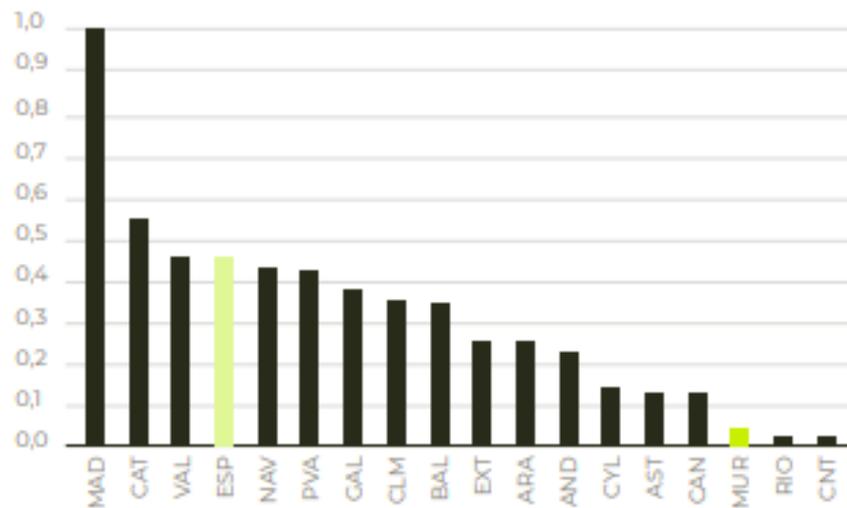
Para poder impulsar esta adaptación, el Gobierno de España ha desarrollado y elaborado todo tipo de actuaciones centradas en mejorar la competitividad de las pymes en los nuevos entornos digitales, promoviendo, a su vez, la expansión internacional.

**A nivel regional, la Región de Murcia tiene como gran reto y oportunidad durante los próximos años convertirse en un referente en la adopción de servicios y tecnologías digitales por parte de empresas y autónomos<sup>1</sup>, sobre todo en la dimensión de adoptar servicios y tecnologías digitales por parte de las empresas. El índice de Digitalización DiGiX 2020 elaborado por BBVA Research muestra a tres CC. AA (Comunidad de Madrid, Cataluña y Comunidad Valenciana) por encima del nivel de digitalización medio nacional.**

---

<sup>1</sup> Mapa regional de competencias digitales y tecnológicas para el tejido empresarial de la Región de Murcia.

El resto de Comunidades Autónomas, entre ellas la Región de Murcia, se enfrentan al desafío de alcanzar esos niveles de transformación digital en un corto espacio de tiempo y aprovechando al máximo una coyuntura favorable donde hay un amplio desarrollo de programas e iniciativas, europeas, nacionales y regionales.



*Situación de la Región de Murcia en el Índice DiGiX, apartado "adopción de empresas". (MIN=0, MAX=1, 2020)*

*Fuente: BBVA Research*

## 2. OFICINA ACELERA PYME REGIÓN DE MURCIA

La Oficina Acelera Pyme Región de Murcia, es una de las Oficinas Acelera pyme puestas en marcha en toda España por Red.es, entidad pública adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Las actuaciones están cofinanciadas con fondos FEDER de la Unión Europea, en el marco del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 (POPE) bajo el lema “Una manera de hacer Europa”.

Ubicada en Cehegín (Murcia), en el Centro Tecnológico del Mármol, Piedra y Materiales. Es un espacio físico y un espacio virtual en el que se realizan labores de sensibilización y apoyo a las empresas españolas, especialmente las pequeñas y medianas empresas (PYMES), autónomos y emprendedores sobre las ventajas y metodologías innovadoras para optimizar el funcionamiento de sus negocios, mediante la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en sus procesos, de modo que se favorezca la demanda de tecnologías innovadoras que contribuyan a la mejora de su productividad.



**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**

*“Una manera de hacer Europa”*

*Ilustración 2. Logos. Fuente [www.acelerapymemurcia.es](http://www.acelerapymemurcia.es).*

## Nuestros objetivos:

- Favorecer la demanda de tecnologías innovadoras.
- Optimizar negocios por medio de las TIC's.
- Garantizar respuestas a las dudas que se planteen.
- Generar puntos de encuentros (foros, jornadas...).
- Dar soporte informático presencial o en remoto.
- Intermediar con habilitadores tecnológicos.
- Impulsar zonas rurales y sectores tradicionales.
- Fomentar el emprendimiento digital.

Las líneas de acción de nuestra OAP giran sobre 10 ejes:



Ilustración 3. Líneas de actuación Oficina Acelera Pyme Región de Murcia. Fuente [www.acelerapymemurcia.es](http://www.acelerapymemurcia.es).

Este proyecto busca contribuir a la transformación digital de las pymes y autónomos en pro de su desarrollo y competitividad. Por ello, se ha realizado este informe para conocer si las empresas que han tenido contacto con nuestra OAP han incorporado alguna tecnología digital recientemente.

Uno de los detonantes que nos llevan a la realización de este informe es el bajo índice de digitalización en las pymes, según el Informe sobre la Economía y Sociedad Digital por comunidades autónomas, Región de Murcia<sup>2</sup>. La economía y sociedad digital alcanzó en la Región un nivel de desarrollo bajo, lastrado por la baja penetración de los servicios de telecomunicaciones y la escasa capacitación digital de los ciudadanos en comparación con el resto del país.

Las empresas murcianas se encuentran situadas por debajo de la media de España en la disponibilidad de ordenadores, porcentaje de empleados que los utiliza, disponibilidad de accesos de cable y fibra óptica, uso de herramientas de Big Data, compra de servicios de Cloud Computing, envío de facturas electrónicas en formatos adecuados para su procesamiento automático, en la disponibilidad de página web, uso de aplicaciones CRM, uso de los medios sociales, pago por anunciarse en Internet mediante publicidad dirigida y empleo de especialistas TIC.

Por ello, desde la Oficina Acelera Pyme Región de Murcia, hemos considerado pertinente realizar este estudio, partiendo de un cuestionario donde recoger información relevante sobre las pymes, autónomos y emprendedores. A partir de las respuestas obtenidas, creamos este informe para conocer si la empresa ha incorporado alguna tecnología digital recientemente y si es así, valorar en que contexto se encuentra, que tipo de tecnología digital ha implantado, el presupuesto con el que ha contado para dicha actividad, si la pyme conoce nuestra Oficina, la convocatoria Kit Digital y el grado de satisfacción que presenta ante nuestra ayuda o asesoramiento, en caso de haberlo solicitado.

---

<sup>2</sup>Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2020). *Informe sobre la Economía y Sociedad Digital por comunidades autónomas: Región de Murcia* (Ed. 2020). Madrid: ONTSI. <http://www.ontsi.red.es/es/Informes-sobre-economia-y-SociedadDigital-por-CCAA-2020>.



El objetivo de este breve cuestionario es conocer si las empresas han incorporado alguna tecnología digital recientemente, consiguiendo así, datos e información pertinente para la realización de este estudio donde se pretende reflejar la realidad que viven las pymes con la digitalización.



*Ilustración 5. Imagen encabezamiento cuestionario Digitalización en tu pyme. Fuente Freepik.*

## 4. METODOLOGÍA

La metodología llevada a cabo ha sido mediante el envío de una encuesta realiza a través de un formulario de Google Forms, por correo electrónico. La encuesta está formada por 12 preguntas con las que pretendemos abordar diferentes campos:

- Sexo
- Edad
- Localización
- Población en la que se ubica su empresa
- Nacionalidad
- ¿Qué tipo de tecnología digital ha implantado en su pyme?
- En caso de haber invertido en nuevas tecnologías recientemente ¿Con que presupuesto cuenta o ha contado?
- ¿Conoce la convocatoria KIT-Digital?
- ¿Conoce nuestra Oficina Acelera Pyme?
- ¿Ha recibido apoyo o asesoramiento de nuestra OAP?
- Si ha recibido asesoramiento o ha asistido a alguna de nuestras jornadas... ¿cuál es el grado de satisfacción de nuestro servicio?
- ¿Ha aumentado su demanda de servicios digitales gracias al apoyo y sensibilización de nuestra Oficina Acelera Pyme hacía su pyme?

Una vez explicado todo esto, se ha realizado un análisis de los resultados en las encuestas comentando cada pregunta junto con observaciones que los usuarios hagan mientras realizábamos las encuestas.

#### 4.1 Cuestionario Digitalización en tu Pyme

Las preguntas realizadas en las encuestas han sido las siguientes:

PREGUNTA	RESPUESTA
1. Sexo	-Hombre -Mujer
2. Edad	-Menor de 35 años -Entre 35-45 años -Mayor de 45 años
3. Localización	-Región de Murcia -Otras Comunidades
4. Población en la que se ubica su empresa	-Mayor de 20.000 hab. -Menor de 20.000 hab.
5. Nacionalidad	-Española -Otras nacionalidades
6. ¿Qué tipo de Tecnología digital ha implantado en su pyme?	-Internet industrial de las cosas. -Realidad aumentada y realidad virtual. -Fabricación aditiva. -Robótica y sistemas. -Ciberseguridad. -Computación y Cloud. -Plataformas y comunicaciones. -Big Data y Analytics. -Aplicaciones móviles. -Otras actuaciones como webs, presencia en redes sociales, ecommerce. -Ninguna.
En este bloque puede añadir lo que desee o alguna explicación de cómo ha mejorado su negocio gracias a las nuevas tecnologías.	-Descripción de su mejora gracias a las nuevas tecnologías. Respuesta tipo texto.

PREGUNTA	RESPUESTA
7. Responda en el caso de haber invertido en nuevas tecnologías recientemente o si va a invertir en próximas fechas ¿Con qué presupuesto cuenta o ha contado?	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Entre 0€ y 2.000€</li> <li>-Entre más de 2.000€ y 6.000€.</li> <li>-Entre más de 6.000 y 12.000€.</li> <li>-Más de 12.000€.</li> </ul>
8. ¿Conoce la convocatoria KIT-Digital?	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Si.</li> <li>-No. Le informamos que puede conocer las ayudas disponibles en <a href="https://www.acelerapyme.gob.es">https://www.acelerapyme.gob.es</a></li> </ul>
9. ¿Conoce nuestra Oficina Acelera Pyme?	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Si</li> <li>-No. Le informamos que puede conocernos en <a href="https://acelerapymemurcia.es/">https://acelerapymemurcia.es/</a></li> </ul>
10. ¿Ha recibido apoyo o asesoramiento de nuestra OAP?	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Si.</li> <li>-No.</li> </ul>
Si desea ayuda o asesoramiento para su empresa de manera 100% gratuita, escriba sus datos de contacto. Por favor, es necesario que escriba su número de teléfono o correo electrónico para ponernos en contacto con usted.	-Respuesta tipo texto

PREGUNTA	RESPUESTA
11. Si ha recibido asesoramiento o ha asistido a alguna de nuestras jornadas... ¿Cuál es el grado de satisfacción de nuestro servicio?	-Muy satisfecho/a -Satisfecho/a -Bien -Insatisfecho/a -Muy insatisfecho/a
12. ¿Ha aumentado su demanda de servicios digitales gracias al apoyo y sensibilización de nuestra Oficina Acelera Pyme hacia su pyme?	-Sí. -No. -Tal vez

Enlace de la encuesta: [enlace](#).

Esto nos ha permitido conocer el grado de digitalización de las empresas para posteriormente incidir en aquellos ítems menos integrados y desarrollados.

## 4.2 Promoción y Difusión

La difusión de la encuesta se ha llevado a cabo a través del siguiente canal:

-Correo electrónico, se envía dicha encuesta a los grupos de contacto de nuestra OAP. Nuestros contactos son en su mayoría pymes, autónomos, emprendedores que necesitan ayuda o asesoramiento para la transformación digital de su pyme. Se les envía a través de correo electrónico, utilizando este correo tipo<sup>4</sup>:

Buenos días,

Desde nuestra Oficina Acelera Pyme, nos ponemos en contacto con usted con el objetivo de conocer si su empresa ha incorporado alguna tecnología digital recientemente. (Página webs, presencia en redes sociales, e-commerce, internet industrial de las cosas, realidad aumentada y virtual, fabricación aditiva, robótica, ciberseguridad, computación y cloud, big data, aplicaciones móviles..)

La transformación digital de hoy, provocada por multitud de datos y dispositivos conectados, debe verse como un mundo de oportunidades para las empresas, aportando una mejora en su productividad.

**Por favor, le pedimos que responda a este breve cuestionario que solo le llevará un par de minutos:**

 <https://forms.gle/kXX7ggBZsWRAUBos5>

La encuesta es anónima y su información es de suma importancia para nuestra OAP.

Agradecemos enormemente su participación.

Reciba un cordial saludo.

---

<sup>4</sup> Fecha de envío de correo tipo, 22/07/22

## 5. ANALISIS Y RESULTADOS

Una vez enviado y publicado el test, se reciben un conjunto de respuestas de las cuales se pueden obtener un análisis y unos resultados.

El tamaño de la muestra fue mayor de lo esperado, ya que recibimos 65 respuestas. Los participantes, respondiendo de forma anónima y sin recibir ningún tipo de recompensa a cambio, solo el agradecimiento por nuestra parte, seguimos dándoles las gracias por su colaboración, ya que, sin ellos, el desarrollo de este informe no sería posible.

**A continuación, se recogen los detalles en función de las respuestas dadas en cada una de las preguntas del cuestionario.**

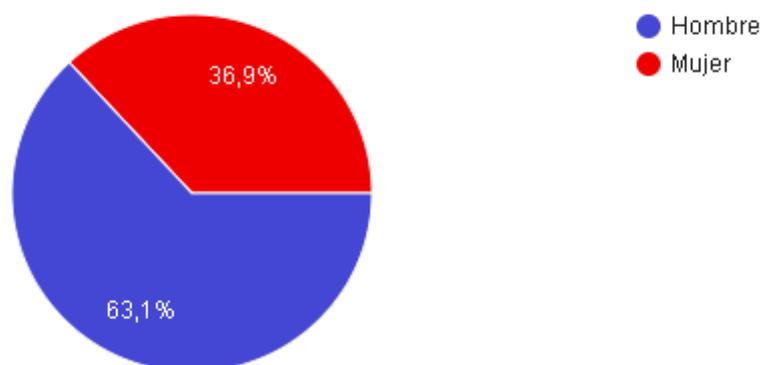
### SEXO

Hay un mayor porcentaje de respuestas por parte del sexo masculino. Un 63% de las respuestas pertenecen al sexo masculino respecto al 36,9% de respuestas por el sexo femenino.

La brecha digital de género se ha reducido progresivamente en España, pasando de 8,1 a 1 punto, aunque aún las mujeres mantienen una posición desfavorable en competencias digitales y usos de Internet<sup>5</sup>.

#### 1. Sexo

65 respuestas



<sup>5</sup> Milagros Sáinz, Lidia Arroyo, Cecilia Castaño. *Mujeres y digitalización. De las brechas a los algoritmos.* Mujeres, Tecnología y Sociedad Digital 3. Instituto de la Mujer para la Igualdad de Oportunidades Ministerio de Igualdad.

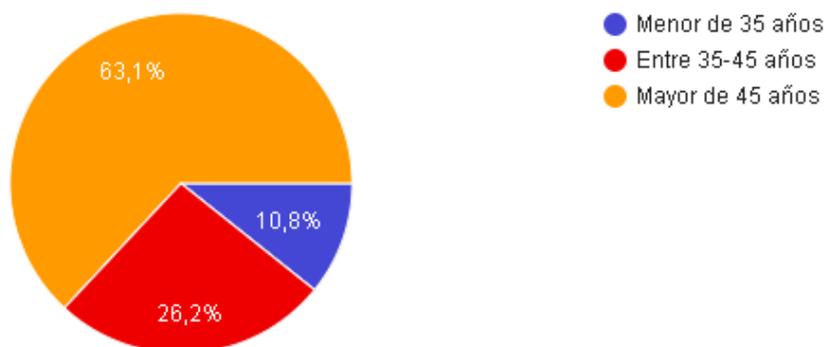
## EDAD

La mayoría de las empresas, pymes o autónomos que han dado respuesta al test se encuentran en la franja de edad mayor de 45 años, con un 63,1%, a continuación, se encontrarían la franja de edad, entre 35-45 años, con un 26,2% y en la cola se encontraría la franja de menores de 35 años, con un 10,8%.

Probablemente, esta franja de edad (mayores de 45 años) se encuentren con mayor experiencia en el sector empresarial y hayan experimentado la necesidad de innovación para la mejora de productividad de sus pymes.

### 2. Edad

65 respuestas



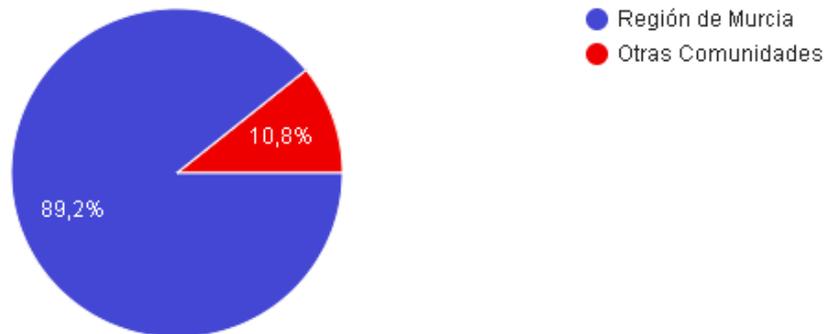
## LOCALIZACIÓN

La mayor parte de las empresas que nos facilitan sus respuestas se encuentran en la Región de Murcia, con un 89,2%, el 10,8% restante se encuentran en otras comunidades.

Este alto porcentaje se deberá posiblemente, en gran medida nuestros usuarios se encuentran en la Región de Murcia.

### 3. Localización

65 respuestas



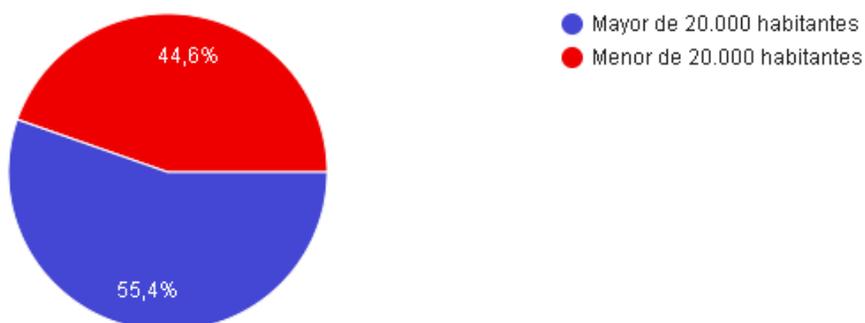
## POBLACIÓN EN LA QUE SE UBICA SU EMPRESA

En esta pregunta las respuestas están más ajustadas, un 55,4% de las pymes se encontrarían en poblaciones mayores de 20.000 habitantes. Y un 44,6% se encontrarían en poblaciones menores de 20.000 habitantes.

La población total de la Región de Murcia es de 1.518.486 habitantes según el INE 2021. En su condición de provincia es la 7ª más poblada de las 50 que tiene el país.

### 4. Población en la que se ubica su empresa

65 respuestas

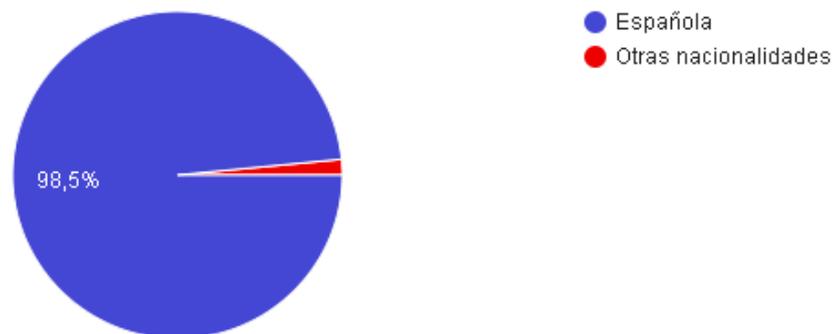


## NACIONALIDAD

En esta pregunta, recibimos un 98,5 % de usuarios de nacionalidad española, mayoría absoluta. Solo obtuvimos una respuesta de un usuario perteneciente a otra nacionalidad diferente a la española.

### 5. Nacionalidad

65 respuestas



## ¿QUÉ TIPO DE TECNOLOGÍA DIGITAL HA IMPLANTADO EN SU PYME?

La opción con mayor porcentaje de respuesta, con un 69,2%, con 45 respuestas, ha sido: Otras actuaciones digitales, como web, presencia en redes sociales, ecommerce.

Posteriormente tendríamos a Computación y Cloud con 12 respuestas y un porcentaje de 18,5% y Aplicaciones móviles con 12 respuestas y un porcentaje de 18,5 %.

Con 11 respuestas y un porcentaje de 16,9%, se encontraría Ciberseguridad.

Encontramos que hay 11 usuarios que no han implantado ningún tipo de tecnología en su pyme.

Un 10,8% ha implantado Internet industrial de las cosas.

Un 7,7 % ha implantado Plataformas y Comunicaciones.

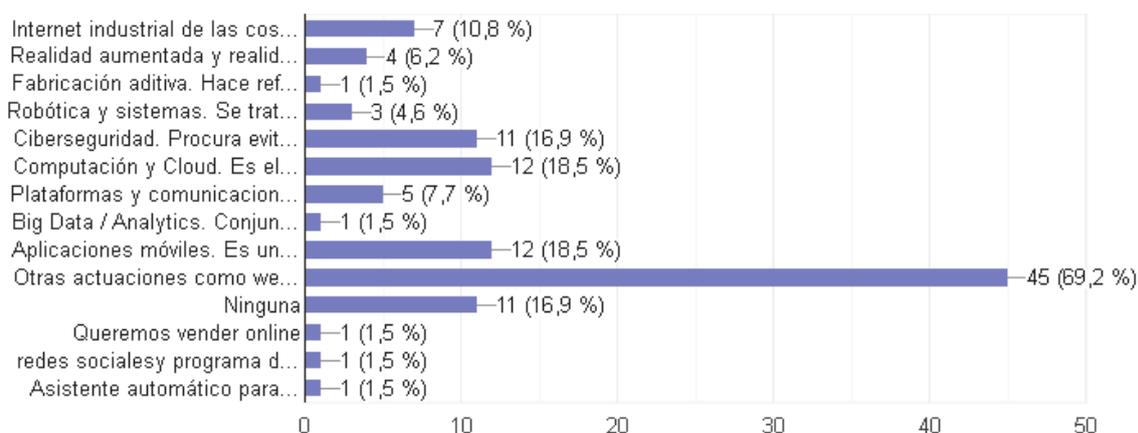
Un 6,2 % Realidad aumentada y Realidad virtual.

Con un 4,6% Robótica y sistemas.

Con un pequeño porcentaje de 1,5% encontraríamos: Fabricación aditiva, Big Data/ Analytics, Queremos vender online,

6. ¿Qué tipo de tecnología digital ha implantado en su pyme? (puede marcar más de una opción)

65 respuestas



Redes sociales y programa de Gestión, Asistente automático para Whatsapp.

Digitalizar una pyme significa adoptar tecnologías digitales para innovar de manera más rápida, colaborar más eficientemente y entregar mayor valor a los clientes, implicando una estrategia y adoptando nuevas formas de pensar. Que conseguimos con ello:

- Mejora de la satisfacción de los clientes.
- Mayor eficiencia y agilidad en los procesos de negocio.
- Reducción de costes operativos.
- La posibilidad de mejorar o desarrollar nuevos productos y servicios.
- Y, sobre todo, la posibilidad de adquirir más clientes.

EN ESTE BLOQUE PUEDE AÑADIR LO QUE DESEA O ALGUNA EXPLICACIÓN DE CÓMO HA MEJORADO SU NEGOCIO GRACIAS A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.

Obtenemos 9 respuestas aportadas por pymes, que muestran la mejora de sus empresas gracias a las nuevas tecnologías.

En este bloque puede añadir lo que desee o alguna explicación de cómo ha mejorado su negocio gracias a las nuevas tecnologías.

9 respuestas

Me conoce más gente

A mejorado recibimos un 20% mas de llamadas gracias a la publicidad

Estamos en proceso de web, redes sociales y ecommerce

Quiero implantar Plataformas y comunicaciones, aplicaciones móviles y la Ciberseguridad

Presencia en Internet y redes sociales.

Estar dada de alta en redes te da más visibilidad y comunicación con posibles clientes.

Lo he mejorado empleando el poco dinero que gano mientras emprendo y una cantidad enorme de tiempo formándome de forma autodidacta. Ante todo, puedo decir que crecimiento de la empresa no se debe a las ayudas insuficientes (si no inexistentes) por parte de los organismos públicos. Las ayudas económicas son irrisorias y la formación no es competente.

Observamos mayor presencia en redes sociales, con un incremento en la tasa de conversión visita/contratación de servicios.

captación de clientes y comunicación cercana

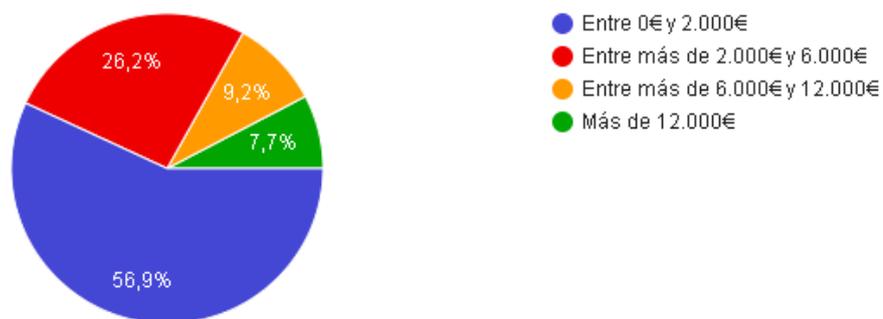
## RESPONDA EN EL CASO DE HABER INVERTIDO EN NUEVAS TECNOLOGÍAS RECIENTEMENTE O SI VA A INVERTIR EN PROXIMAS FECHAS ¿CON QUÉ PRESUPUESTO CUENTA O HA CONTADO?

Un 56,9% ha invertido entre 0€ Y 2.000€. Un 26,2% ha invertido entre más de 2.000€ y 6.000€. Entre más de 6.000€ y 12.000€ encontramos un 9,2% y, por último, un 7,7% que ha invertido en tecnología más de 12.000.

Cuando creas una PYME o te das de alta como autónomo todo son incógnitas con respecto al futuro. Tu misión es crear un producto o vender un servicio sorprendente. Tu éxito dependerá de las decisiones que tomes, convertirse en una empresa puntera requiere un poco de suerte y de las herramientas adecuadas. Invertir en tecnología supone un punto a su favor, según Microsoft Prensa<sup>6</sup>, el 70% de las pymes multiplicará su inversión en tecnología para mejorar su resiliencia y competitividad. En cuanto a la prioridad de inversión de las pymes en el corto y medio plazo, el estudio de IDC y Microsoft ha identificado cuatro bloques relevantes: todo lo relacionado con el cliente para mejorar las interacciones con sus productos y servicios, la toma de decisiones basadas en datos, especialmente en los relacionado con la monetización; la securización de estos datos y finalmente la conexión de la pyme con el ecosistema y su impacto operativo en la distribución.

7. Responda en el caso de haber invertido en nuevas tecnologías recientemente o si va a invertir en próximas fechas ¿Con qué presupuesto cuenta o ha contado?

65 respuestas



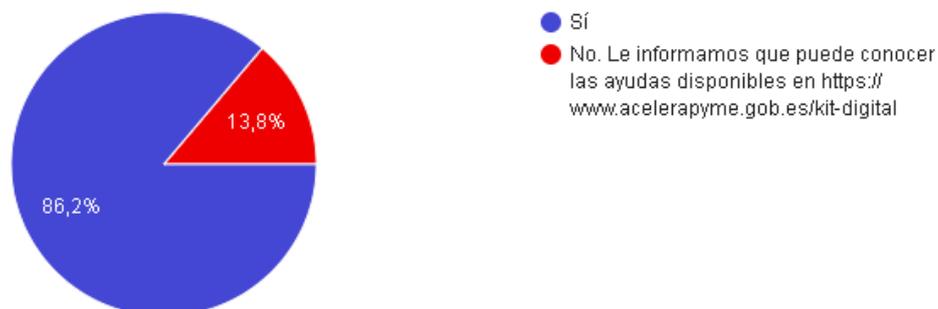
<sup>6</sup> Junio 17, 2022. Microsoft Prensa.

## ¿CONOCE LA CONVOCATORIA KIT DIGITAL

Un 86,2% conocen la convocatoria Kit Digital respecto al 13,8% que no la conoce, en aquel momento de respuesta.

### 8. ¿Conoce la convocatoria KIT-Digital?

65 respuestas

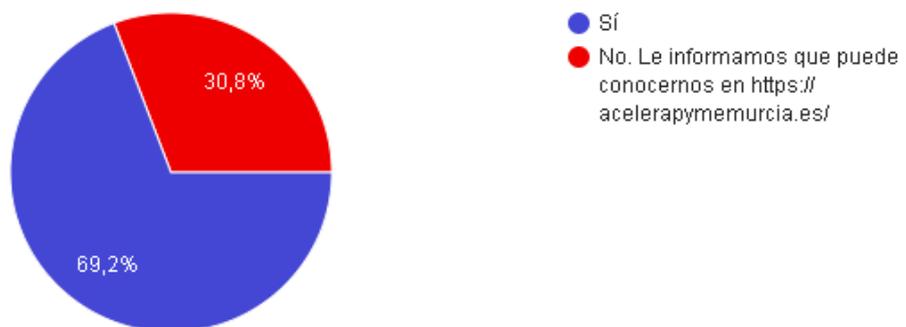


## ¿CONOCE NUESTRA OFICINA ACELERA PYME?

De las 65 respuestas obtenidas, un 69,2% si que la conoce, frente al 30,8% que no la conoce. Le informamos que puede conocerla a través de nuestra página web <https://acelerapymemurcia.es/>.

### 9. ¿Conoce nuestra Oficina Acelera Pyme?

65 respuestas

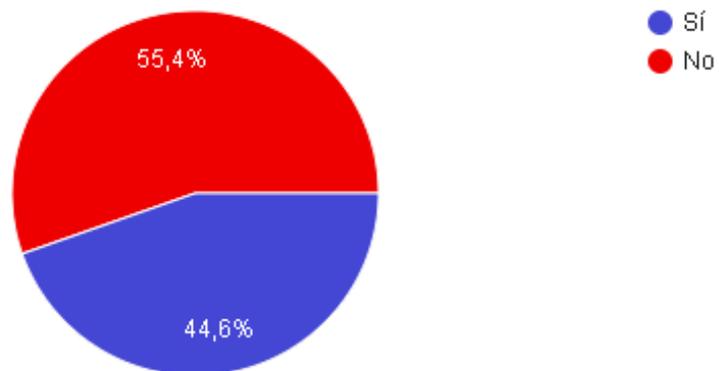


¿HA RECIBIDO APOYO O ASESORAMIENTO DE NUESTRA OAP?

Un 44.6% ha recibido apoyo y asesoramiento de nuestra OAP frente al 55,4% que no ha solicitado apoyo.

10. ¿Ha recibido apoyo o asesoramiento de nuestra OAP?

65 respuestas



**SI DESEA AYUDA O ASOSORAMIENTO PARA SU EMPRESA DE MANERA 100% GRATUITA, ESCRIBA SUS DATOS DE CONTACTO.**

Recibimos 27 respuesta, donde nos dejan sus datos personales para que nos pongamos en contacto y les proporcionemos ayuda y asesoramiento.

No divulgamos información, ya que son datos, correos y teléfonos personales, debemos regirnos por el Reglamento General de Protección de Datos, uno de sus objetivos es reforzar la protección de datos de los ciudadanos europeos.

**Si desea ayuda o asesoramiento para su empresa de manera 100% gratuita, escriba sus datos de contacto. Por favor, es necesario que escriba su número de teléfono o correo electrónico para ponernos en contacto con usted.**

27 respuestas

**SI HA RECIBIDO ASESORAMIENTO O HA ASISTIDO A ALGUNA DE NUESTRAS JORNADAS... ¿CUÁL ES EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS SERVICIOS?**

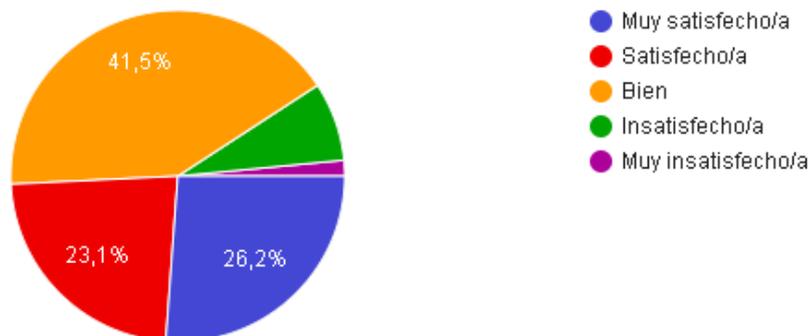
Un 41.5% el grado de satisfacción es bueno, un 26,2% se encuentra muy satisfecho/a y un 23.1 se encuentra satisfecho con nuestros servicios.

Desde la Oficina Acelera Pyme – Región de Murcia, disponemos de técnicos cualificados para ayudar a pymes, autónomos y emprendedores, en la mejora de su negocio de manera presencia o remota.

Trabajamos cada día para ofrecer a nuestros usuarios el mejor servicio, apoyo y asesoramiento, para que pueda afrontar con éxito, los avatares que conlleva gestionar una empresa.

**11. Si ha recibido asesoramiento o ha asistido a alguna de nuestras jornadas... ¿Cuál es el grado de satisfacción de nuestro servicio?**

65 respuestas

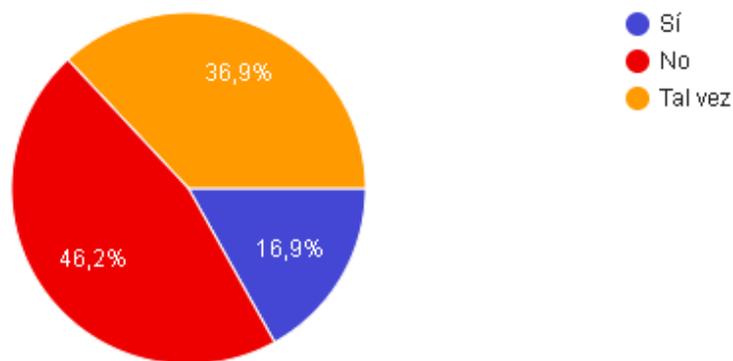


¿HA AUMENTADO SU DEMANDA DE SERVICIOS DIGITALES GRACIAS AL APOYO Y SENSIBILIZACIÓN DE NUESTRA OFICINA ACELERA PYME HACIA SU PYME?

Respecto al aumento de demanda de servicios digitales gracias al apoyo y sensibilización de nuestra OAP hacia su pyme, nos encontramos un 36,9% que nos indica tal vez y un 16,9% que nos indica que Sí y un 46,2 que nos indica que No.

12. ¿Ha aumentado su demanda de servicios digitales gracias al apoyo y sensibilización de nuestra Oficina Acelera Pyme hacia su pyme?

65 respuestas



## 6. CONCLUSIONES

Las respuestas dadas en el cuestionario Digitalización en tu Pyme, derivan en las siguientes conclusiones:

- La población estudiada en este informe pertenece al sector empresarial, pymes, autónomos y emprendedores pertenecientes a cualquier sector y tipología.
- El sexo masculino se involucra más en temas digitales respecto al femenino.
- Los empresarios/as mayores de 45 años tienen presente la importancia de la digitalización en las pymes.
- Las poblaciones donde se ubican sus empresas son en su mayoría poblaciones <20.000 habitantes. Posiblemente, a la demanda de mayores necesidades.
- Se presenta un alto porcentaje 69,2% que han implantado en su pyme actuaciones digitales, como web, presencia en redes o ecommerce, frente al 16,6% que no ha implantado ningún programa, plataforma o app para digitalizar su pyme.
- Encontramos un bajo porcentaje en opciones como Fabricación aditiva, Big Data, venta Online, Redes Sociales y programas de Gestión de Clientes y Asistente automático para WhatsApp. Con un porcentaje de 1,5% cada uno de ellos.
- Un gran porcentaje (56,9%) ha invertido de 0 a 2000€ en tecnología recientemente. Es un gran paso, que las pymes capten este concepto de inversión en tecnología, ya que les resultará productivo a corto y largo plazo.
- Un importante porcentaje conoce el programa Kit Digital, iniciativa del Gobierno de España, que tiene como objetivo subvencionar la implantación de soluciones digitales disponibles en

el mercado para conseguir un avance significativo en el nivel de madurez digital.

- Otra de las conclusiones relevantes, es el gran porcentaje de pymes que conocen nuestra oficina y han recibido asesoramiento, sensibilización, divulgación y apoyo, para continuar con esta tarea y conseguir óptimos resultados.
- Aunque encontramos un alto porcentaje de pymes que han implantado tecnología, aun encontramos pymes que no lo están haciendo y hay un bajo porcentaje en tecnología más puntera como robótica o fabricación aditiva. Por ello, se detecta la necesidad y por lo tanto el aumento de la inversión en hacer llegar a las empresas el conocimiento y las herramientas disponibles para aumentar el grado de digitalización de su compañía. Desde nuestra OAP, trabajamos para que así sea, y vean todo lo que les puede proporcionar la tecnología: procesos óptimos, mayor productividad, adiós a las barreras de comunicación, competitividad en el mercado, tu oficina en todos lados y mejor toma de decisiones.

Lo que opinan los expertos<sup>7</sup>:

- Carme Artigas, secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. “Hemos transferido 2.000 millones a las comunidades autónomas del plan de recuperación para digitalización”.
- Joana Barbany, directora general de Societat Digital de la Generalitat de Cataluña. “El Govern ha invertido este año 1.000 millones en digitalización, que es el sector que más empleo está creando”.
- Chema Casas, director general de Telefónica en Cataluña. “Solo el 26% de las pymes están digitalizadas y cuando alguna lo hace su productividad sube entre un 15% y un 25%.”

---

<sup>7</sup> E. GALIÁN. 7OCT.2022. *Digitalizar las pymes, el gran reto pendiente después de la pandemia*. Expansión, Economía.

- Antonio Durán, responsable global de innovación de Abertis. “La tecnología 5G nos permitirá tomar decisiones más rápido, aunque el cambio real será el coche conectado”.
- Rüdiger Schmidt, subdirector gral. Y dtor. De operaciones y tecnología empresas y red de Sabadell. “Las ayudas a pymes del Kit Digital están bien para empezar, pero se necesita más inversión y financiación”.
- Javier Olaizola, director general de IBM Consulting en España, Portugal y Grecia. “No volveremos a trabajar como antes de la pandemia, aunque la digitalización solo está en la adolescencia”.
- Eduardo Fichman, director global de innovación y estrategia de producto de Cellnex. “En España aún se puede hacer más en el 5G nosotros ya hemos desplegado 35.000 torres para esta tecnología”.
- Luis Navarrete, director de tecnologías de la información de Agbar. “El dato es un elemento catalizador y nos permite hacer una gestión proactiva de los recursos hídricos.
- Antonio Hernández, director de transformación digital de Grupo Oesía. “Debemos llevar la innovación a todas las áreas para crear nuevos modelos de negocio y mejorar la productividad”.

## 7. ANEXOS



### **ENCUESTA - DIGITALIZACIÓN EN TU PYME -**

El objetivo de este breve cuestionario, es conocer si su empresa ha incorporado alguna tecnología digital recientemente. Por favor, le pedimos que responda a estas preguntas, que le llevarán solo un par de minutos, la encuesta es anónima y son de suma importancia para nuestra Oficina Acelera Pyme. GRACIAS.

#### 1. Sexo \*

- Hombre
- Mujer

#### 2. Edad \*

- Menor de 35 años
- Entre 35-45 años
- Mayor de 45 años

3. Localización \*

- Región de Murcia
- Otras Comunidades

4. Población en la que se ubica su empresa \*

- Mayor de 20.000 habitantes
- Menor de 20.000 habitantes

---

5. Nacionalidad \*

- Española
  - Otras nacionalidades
-

6. ¿Qué tipo de tecnología digital ha implantado en su pyme? (puede marcar más \* de una opción)

- Internet industrial de las cosas.** Se trata del conjunto de sensores, instrumentos y dispositivos autónomos conectados a través de Internet a aplicaciones industriales.
- Realidad aumentada y realidad virtual.** Aportan una nueva perspectiva, una nueva forma de ver la información, y esto puede ser muy útil para mejorar y agilizar los procesos de producción.
- Fabricación aditiva.** Hace referencia a todas las técnicas de fabricación por adición de material y empleadas para producir nuevos componentes complejos y durables.
- Robótica y sistemas.** Se trata de formas para facilitar el trabajo en entornos difíciles que requieren rapidez y precisión, otros nos hacen mas cómoda y agradable nuestra vida diaria.
- Ciberseguridad.** Procura evitar los ciberataques que no solo afectan en la pérdida y destrucción de datos confidenciales, sino que también afecta el nivel de productividad y rentabilidad de una empresa.
- Computación y Cloud.** Es el suministro de servicios tecnológicos a través de sistemas en internet.
- Plataformas y comunicaciones.** Es una solución basada en la nube que le permite a las organizaciones agregar capacidades de comunicación en tiempo real, como voz, video y mensajería a aplicaciones empresariales.
- Big Data / Analytics.** Conjuntos de datos o combinaciones de conjuntos de datos cuyo tamaño, complejidad y velocidad de crecimiento dificultan su gestión.
- Aplicaciones móviles.** Es un programa que se descarga e instala en nuestros teléfonos y una vez instalada forma parte de nuestros aparatos electrónicos.
- Otras actuaciones como webs, presencia en redes sociales, ecommerce.** En la revolución digital en la que nos encontramos, existen múltiples habilitadores tecnológicos que permiten la hibridación entre el mundo físico y virtual.
- Ninguna**
- Otro:** \_\_\_\_\_

En este bloque puede añadir lo que desee o alguna explicación de cómo ha mejorado su negocio gracias a las nuevas tecnologías.

Tu respuesta

7. Responda en el caso de haber invertido en nuevas tecnologías recientemente o si va a invertir en próximas fechas ¿Con qué presupuesto cuenta o ha contado? \*

- Entre 0€ y 2.000€
- Entre más de 2.000€ y 6.000€
- Entre más de 6.000€ y 12.000€
- Más de 12.000€

8. ¿Conoce la convocatoria KIT-Digital? \*

- Sí
- No. Le informamos que puede conocer las ayudas disponibles en <https://www.acelerapyme.gob.es/kit-digital>

9. ¿Conoce nuestra Oficina Acelera Pyme? \*

- Sí
- No. Le informamos que puede conocernos en <https://acelerapymemurcia.es/>

10. ¿Ha recibido apoyo o asesoramiento de nuestra OAP? \*

- Sí
- No

Si desea ayuda o asesoramiento para su empresa de manera 100% gratuita, escriba sus datos de contacto. Por favor, es necesario que escriba su número de teléfono o correo electrónico para ponernos en contacto con usted.

Tu respuesta

11. Si ha recibido asesoramiento o ha asistido a alguna de nuestras jornadas... \*  
¿Cuál es el grado de satisfacción de nuestro servicio?

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Bien
- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a

12. ¿Ha aumentado su demanda de servicios digitales gracias al apoyo y sensibilización de nuestra Oficina Acelera Pyme hacia su pyme? \*

- Sí
- No
- Tal vez

Las Oficinas Acelera pyme puestas en marcha en toda España por Red.es, entidad pública adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, cuentan con un presupuesto global de 8 millones de euros, de los cuales Red.es aportará 6,3 y las entidades beneficiarias el resto.

Las actuaciones están cofinanciadas con fondos FEDER de la Unión Europea, en el marco del Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020 (POPE) bajo el lema “Una manera de hacer Europa”.



**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**  
*“Una manera de hacer Europa”*