

Estudio sobre la aceleración en la transformación digital que detonó el Covid-19 en el segmento PyME y horizonte futuro.

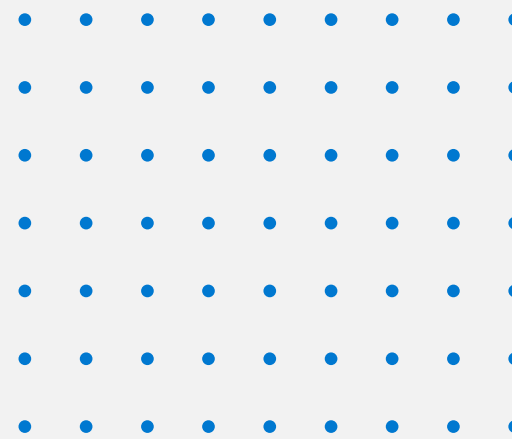
Prensa

Nora D'Alessio, vice presidente de D'Alessio IROL

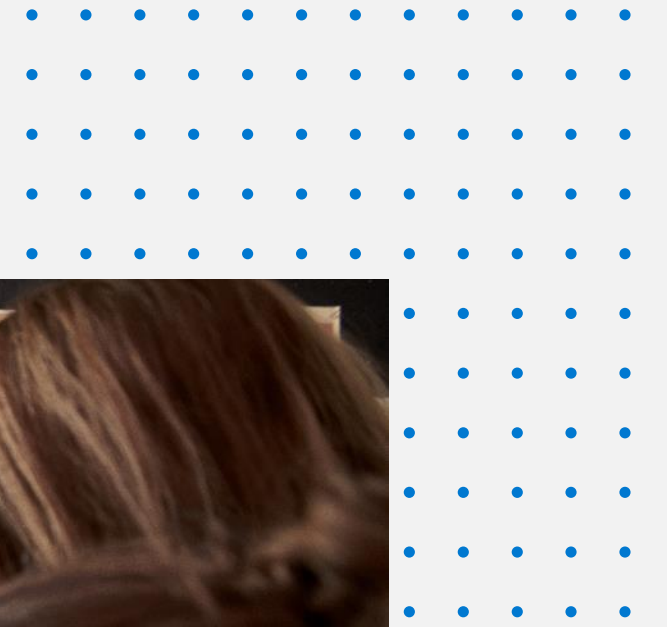
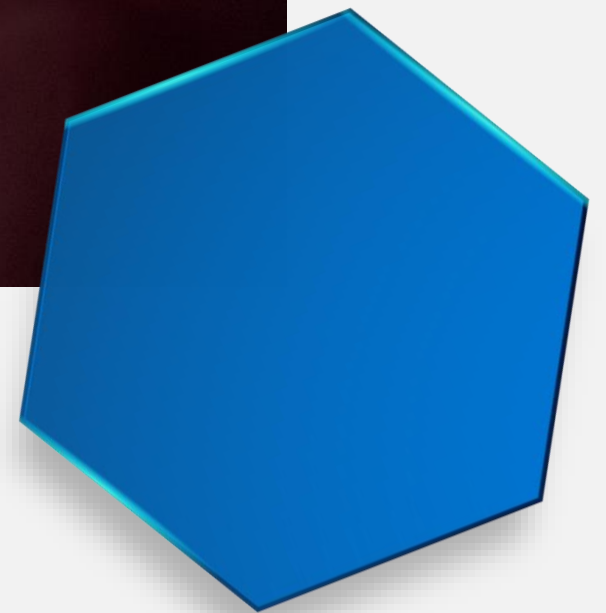
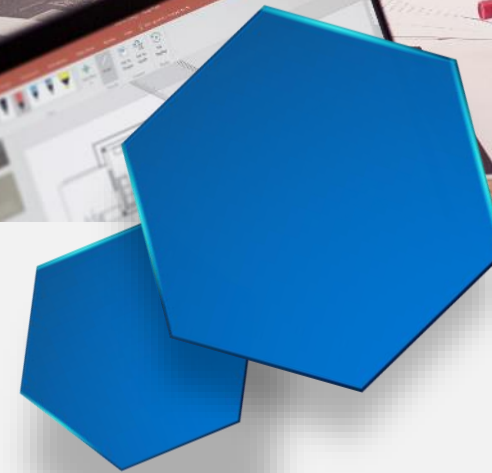


Índice

- 1 Principales conclusiones
- 2 Escenario que enfrentan las PyMEs
- 3 Capacidad de adaptación y respuesta en el contexto actual
- 4 Proyección a futuro
- 5 Semáforo de fortalezas, debilidades, oportunidades y Amenazas de las innovaciones tecnológicas en PyMEs



Principales conclusiones



Principales conclusiones

Existe consenso respecto a que las PyMEs son el motor de la economía de un país. Hoy su número ronda las **650.000** en todo el país. Una rápida mirada según los indicadores estadísticos de Argentina nos muestran que las PyMEs representan:

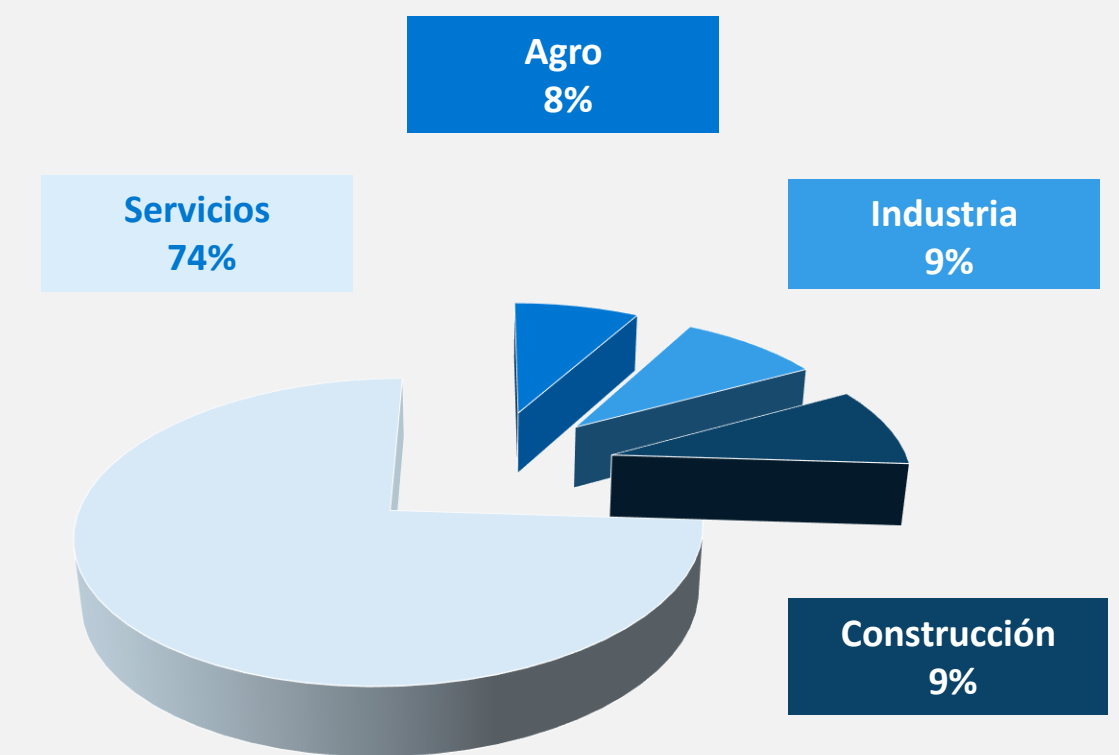
- **61%** del total de 13.258.164 de asalariados.
- **50%** de las ventas,
- **86%** tienen menos de 9 personas.
- **74%** corresponden al sector servicios

Pueden segmentarse por volumen de facturación o personal ocupado

Por personal ocupado

- Pequeñas: 30 a 60 personas (según sector). Excepción se incluyen empresas agropecuarias a partir de 10 personas
- Medianas (tramo 1): 125 (Comercio) a 165 (mineras). Agro incluye las de 50 personas ocupadas

Pero en general, **son las grandes desconocidas**. Por eso la importancia que empresas tecnológicas como Microsoft busquen conocer y transmitir son sus necesidades para seguir operando, con las restricciones que impuso la cuarentena



Principales conclusiones

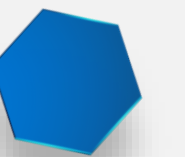
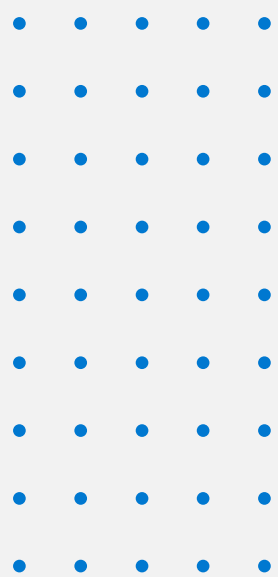
La tecnología fue clave para su supervivencia en el Covid- 19 para el **79%** de las PyMEs consultadas

Ante la necesidad de recurrir a medidas extraordinarias, y dentro de un escenario económico desfavorable, debieron comenzar a utilizar o intensificar el uso de herramientas tecnológicas para funcionar con el trabajo remoto (**72%**) y la venta online (**36%**). Sin embargo, menos de la mitad siente que estaban bien preparadas para llevarlas a cabo.

Por la experiencia “forzada” en la cuarentena , **66%** desearía invertir en incorporar “más tecnología”: **38%** (dato relevante en el marco de un futuro económico que pronostican desfavorable) tienen claro que es una necesidad irreversible , a lo que se agrega el **28%** que podría llegar a hacerlo, dependiendo de la marcha de su actividad.

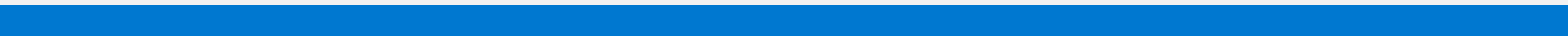
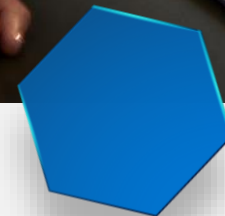
¿Qué puede mantenerse o aún seguir creciendo? Las herramientas tecnológicas necesarias para la venta como los sitios web y los sistemas para el teletrabajo (que suponen continuarán una vez por semana), los sistemas de gestión y la telefonía IP.

Las PyMEs no funcionan como un bloque único. Son más optimistas en relación a su propia fuerza para salir adelante que lo que suponen tendrá el promedio de su sector.





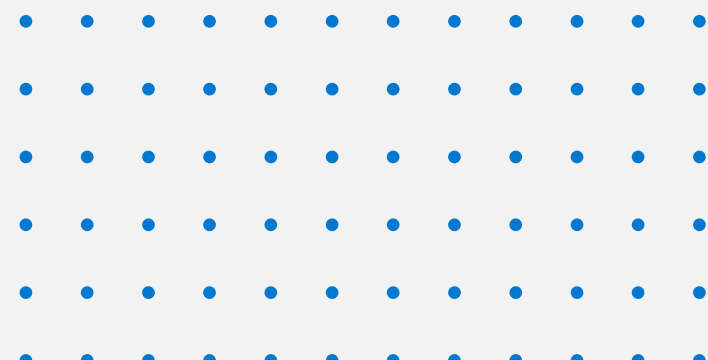
Escenario que enfrentan las pymes



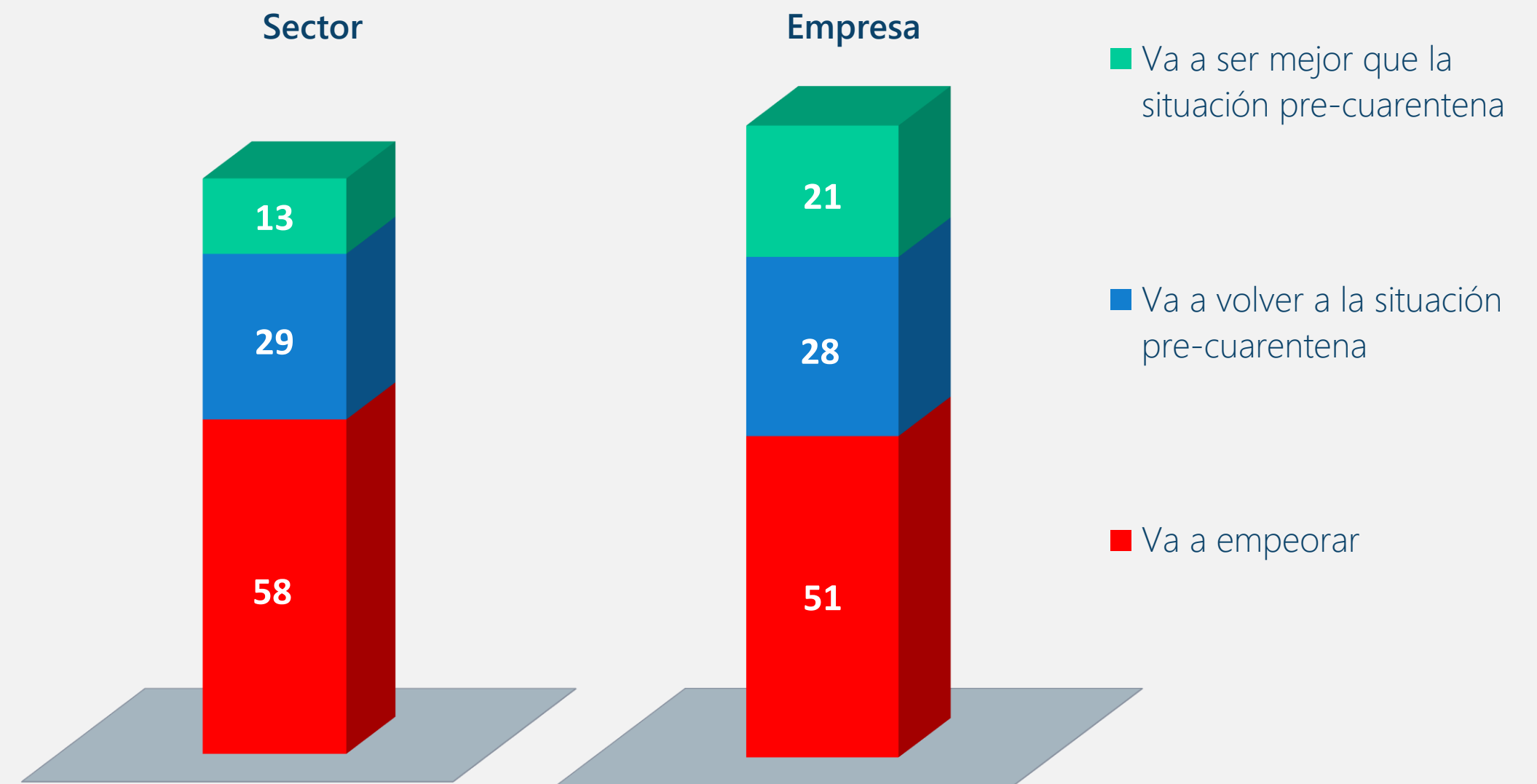
Escenario que enfrentan las PyMEs

La pandemia parece haber acentuado el horizonte negativo en el cual ubican la mayor parte de las PyMEs a su sector.

- Son más **optimistas en relación al futuro** particular de su empresa: 2 de cada 10 piensan que será mejor que antes de la cuarentena.
- Las que tienen un horizonte **más positivo** son las del sector servicios e industrial. **La más negativa:** las del sector agropecuario.



Escenario económico previsto para la actividad del sector y la empresa una vez finalizada la cuarentena - %



¿Cuál es el escenario económico que están previendo para la actividad de su sector cuando finalice la cuarentena ¿Y, el panorama económico para su empresa?

Capacidad de adaptación
y respuesta en el contexto
actual

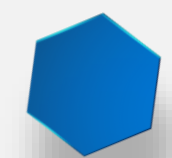


Capacidad de adaptación y respuesta

En promedio, las PyMEs tomaron 2 medidas para funcionar en la cuarentena, aumentando a 3 entre las del sector servicios y las más grandes. No recurrieron a innovaciones, sino a soluciones conocidas e inmediatas: trabajo remoto complementado con videollamadas. Cloud fue elegido por las PyMEs de servicios y las más grandes.

Medidas tomadas para continuar funcionando en el contexto de la cuarentena -%- R. Múltiple		Cant. de empleados			
		Total	Hasta 20	Entre 21 y 50	Más de 50
Remoto	Trabajar en remoto	72	71	50	92
	Poner operativo el centro telefónico / Telemarketing remoto	13	10	20	17
Servicios online	Efectuar comunicaciones internas por Videoconferencia	42	35	40	58
	Consumir más servicios en la nube	15	10	10	33
E-commerce	Poner operativa la venta por e-commerce	19	23	20	8
	Incentivar la venta por e-commerce que ya habíamos comenzado	17	10	40	17
Plan	Poner operativo el plan de contingencia	36	35	30	42
Compras	Compraron / contrataron nuevo software	17	16	10	25
	Compraron equipos para los empleados	9	6	-	25

¿Qué medidas tomaron para seguir funcionando?



Capacidad de adaptación y respuesta

Las herramientas tecnológicas están facilitando a las PyMEs mantener un contacto vital para su funcionamiento tanto con clientes (incluyendo para las cobranzas), como con el personal.

- Las agropecuarias comenzaron a aplicarlas en el contacto con su canal; las industriales, para su contacto con clientes.
- Los responsables de IT de más edad son quienes están usando la tecnología para más funciones, destacando su uso para comunicarse con sus clientes **(64%)**, así como para todos los procesos de la empresa **(36%)**.

¿En qué áreas comenzaron a utilizar nuevas herramientas tecnológicas? -%- R. Múltiple	Cant. de empleados			
	Total	Hasta 20	Entre 21 y 50	Más de 50
Para contactarnos con los clientes	43	55	20	33
Para el teletrabajo / trabajo remoto con el personal	38	35	20	58
Para las cobranzas	23	26	20	17
Para e-commerce	11	10	20	8
Para contactarme con distribuidores / canal	9	13	-	8
Para el almacenamiento de la información	9	6	10	17
Para el proceso de producción	4	3	10	0
Todos los procesos de la empresa	23	19	40	17

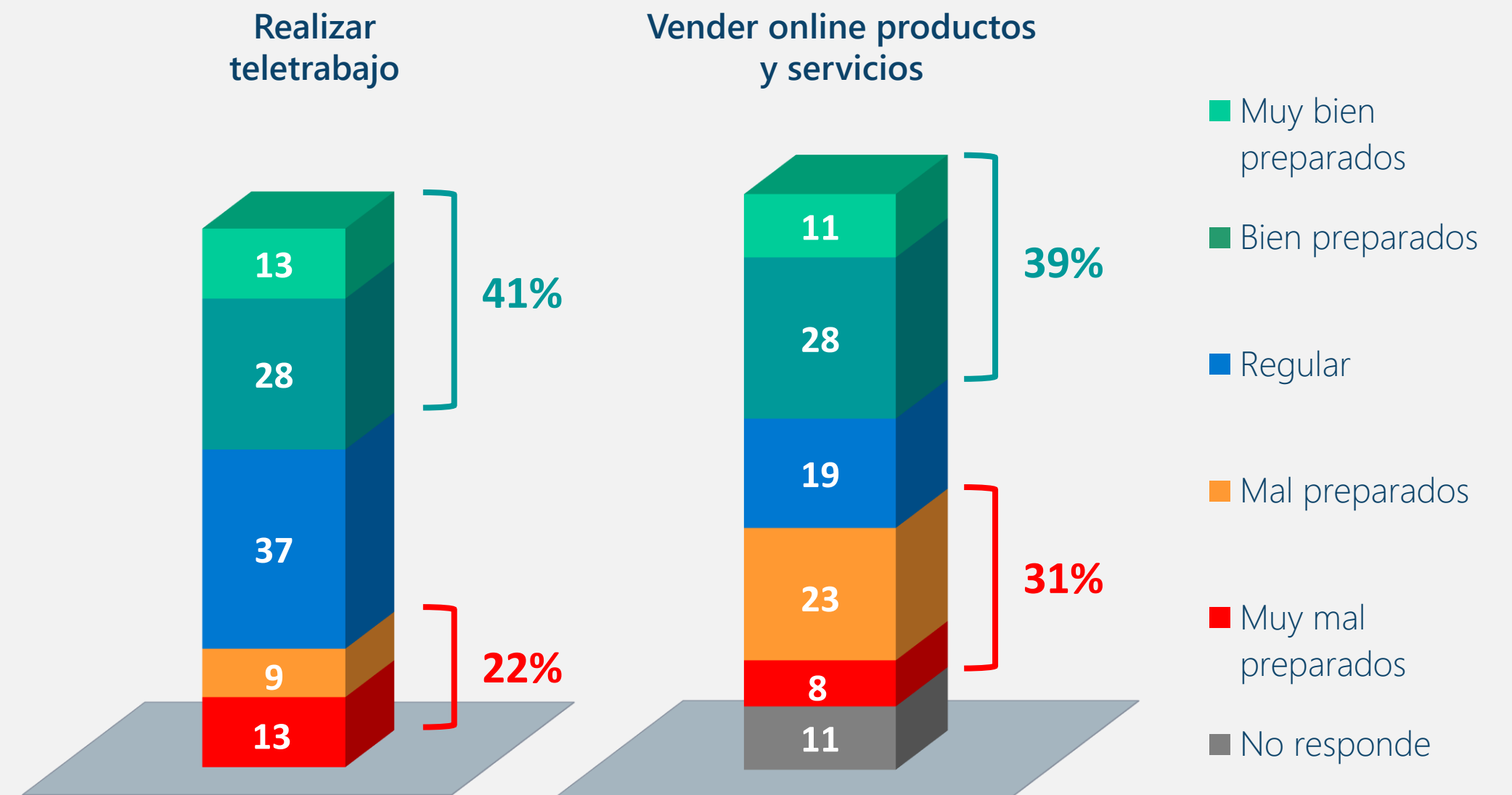
¿Comenzaron a utilizar nuevas herramientas tecnológicas a partir de la cuarentena?, ¿en qué áreas?

Capacidad de adaptación y respuesta

Menos de la mitad de las PyMEs se sintieron preparadas para funcionar en teletrabajo y la venta online.

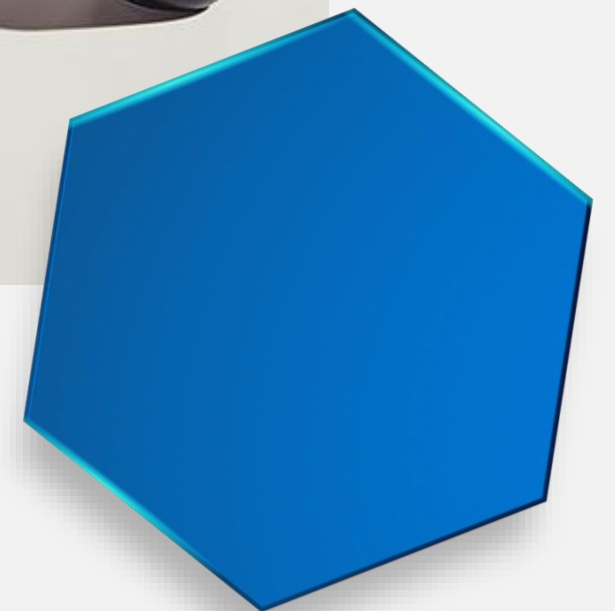
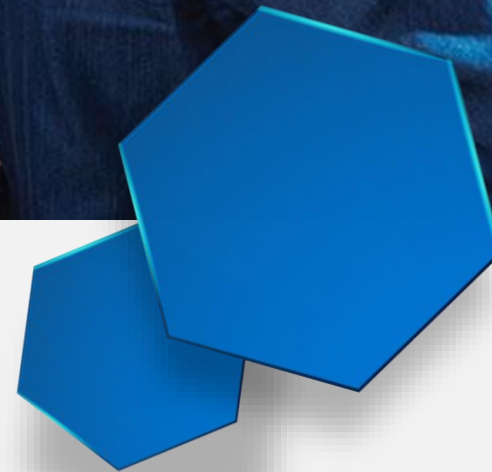
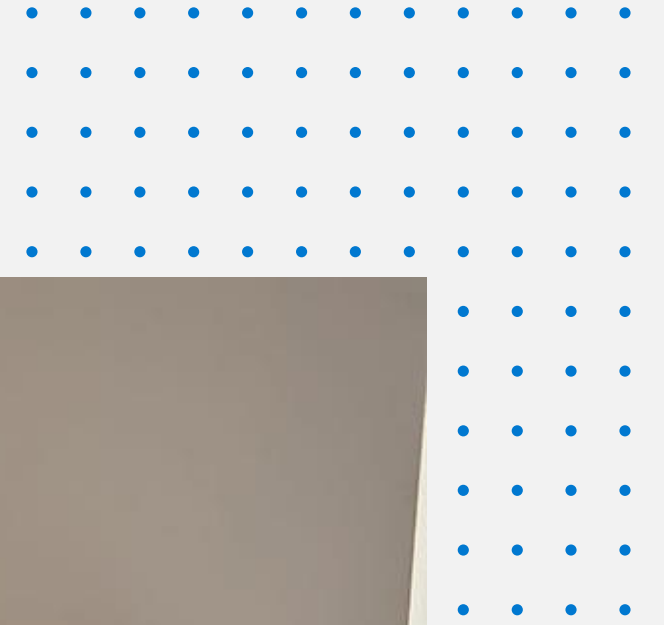
La adaptabilidad para el home office es mayor entre los responsables de IT con menos de 40 años (**64%**). **Para la venta online**, se vieron con mejores posibilidades las empresas más grandes -más de 50 empleados (**16%**)- y las del interior del país (**17%**).

Nivel de preparación previa al inicio de la pandemia y la cuarentena en los siguientes aspectos - %



¿Consideran que, en general, su empresa estaba preparada antes del COVID para...?

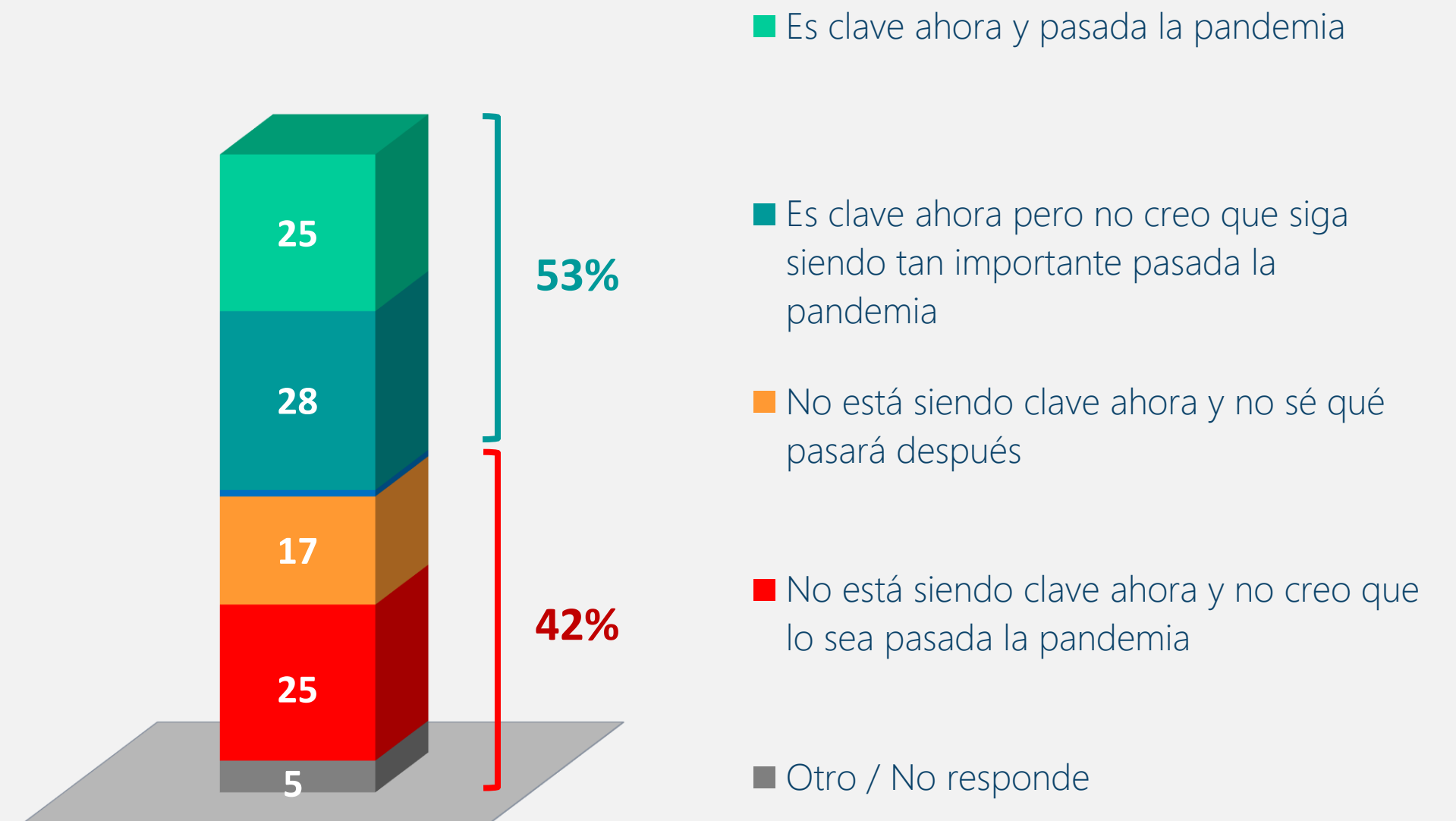
Proyección a futuro



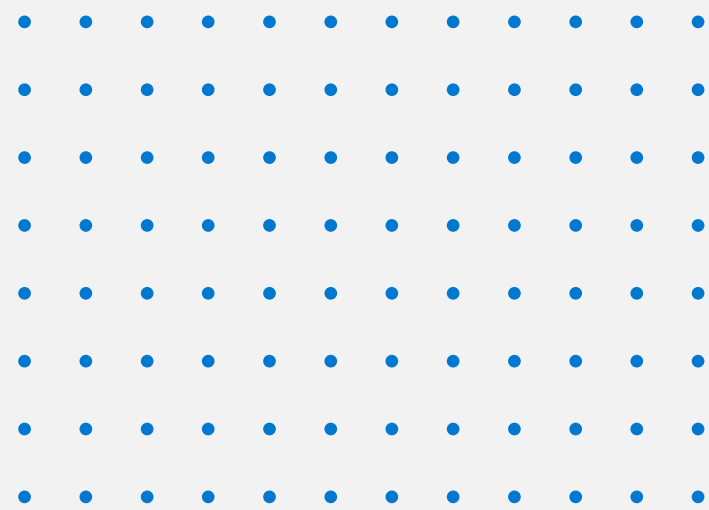
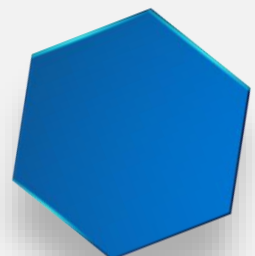
Proyección a futuro

La venta por **e-commerce resulta clave hoy para la mitad de las PyMEs (53%)**. Pronosticando para después de la cuarentena, una cuarta parte confirma que seguirá teniendo alto impacto para su actividad (**25%**) y un segmento similar (**28%**) aún no puede determinar su importancia futura.

¿Cuan clave considera que es y será el e-commerce como herramienta para la empresa? - %



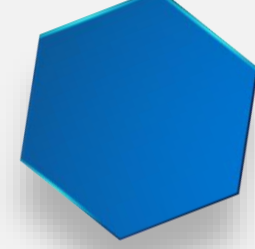
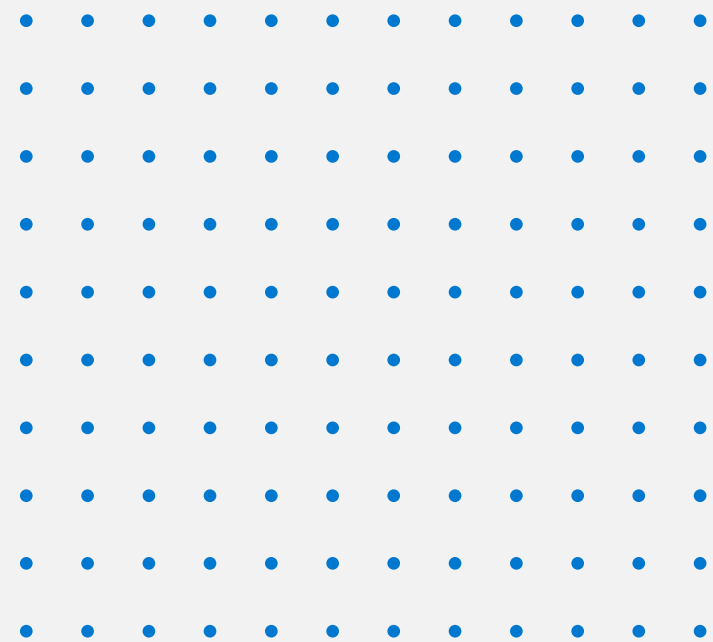
¿Supone que el e-commerce está siendo y será una herramienta clave para su empresa, una vez superados los problemas que ha traído el Covid 19?



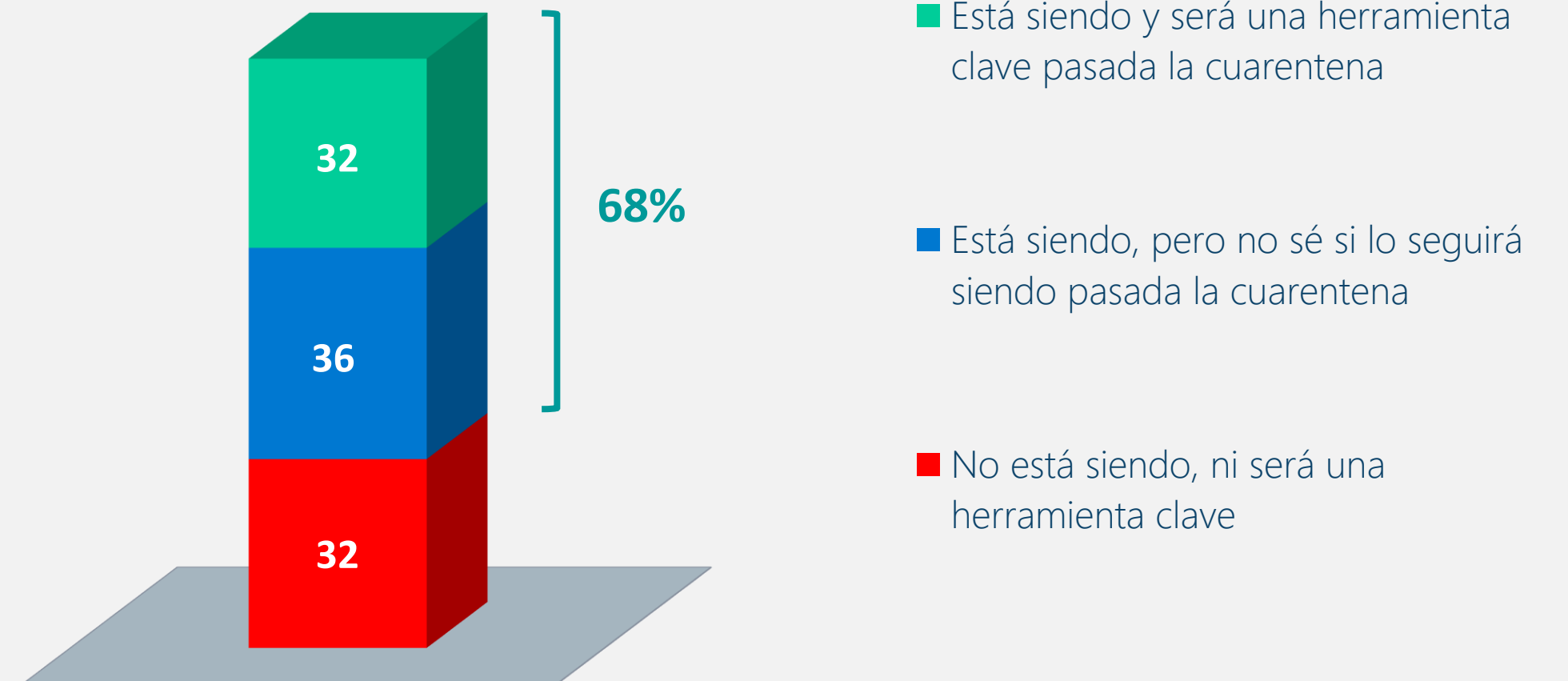
Proyección a futuro

El teletrabajo les resulta muy importante en este momento, aunque aún tienen dudas respecto a su continuidad extendida.

Solo un tercio les resta importancia (básicamente, empresas medianas industriales).



¿Supone que el trabajo remoto está siendo y será una herramienta clave para su empresa, una vez superados los problemas que ha traído el COVID-19? - %



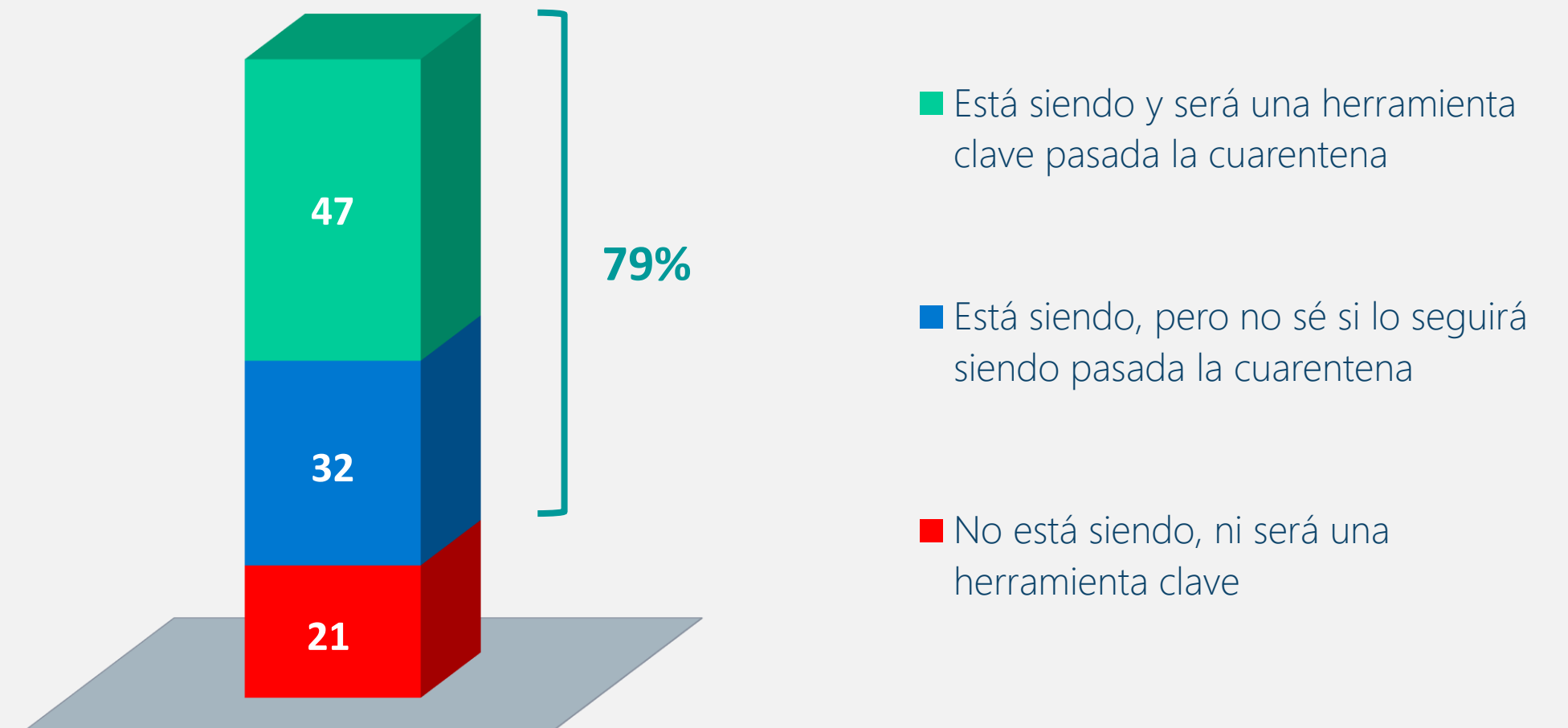
¿Supone que el e-commerce está siendo y será una herramienta clave para su empresa, una vez superados los problemas que ha traído el Covid 19?

Proyección a futuro

La mayor parte (**79%**) de las PyMEs señala la importancia de la función de la tecnología en la digitalización forzosa.

Aún no tienen claro cuál será su incidencia a futuro, pero solamente el **21%** le resta valor.

¿Cuán clave considera que fue y será a futuro la tecnología durante el proceso de digitalización? - %



¿Cuán clave considera que la tecnología fue durante el proceso de digitalización en este escenario de la cuarentena?, ¿Y cuando esta termine?

Proyección a futuro

En promedio, **son 4 las herramientas tecnológicas** más utilizadas a partir de la cuarentena, aumentando a 5 en empresas medianas, del sector industrial y en el interior.

Las funciones más usadas hoy, y que pueden mantenerse o aún crecer, **son teletrabajo, los sitios web, nuevos hardware /software para videollamadas, conexiones VPN, visualización de escritorios y medio de pagos necesarios para la venta.**

También podría avanzar el uso de Intranet y de la tecnología en herramientas para la gestión interna.

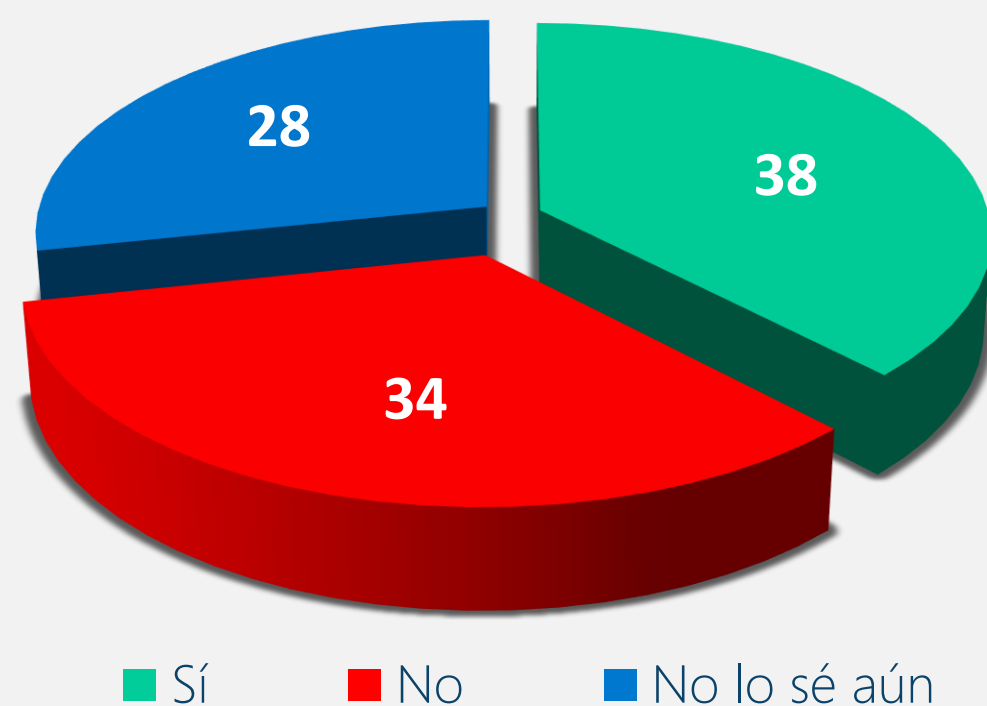
Usos de la tecnología debido al contexto de la cuarentena -%- R. Múltiple		Comenzaron/ utilizan más	Podrían mantenerse	
Para el contacto	Teletrabajo más de una vez por semana	39	28	↓
	Teletrabajo por lo menos una vez por semana	21	28	↑
	Nuevo hardware / software para videoconferencias	38	32	
	Conexiones por VPN	38	32	
	Visualización de escritorios	30	28	
	Intranet	13	23	↑
	Telefonía IP	13	16	
Para la venta	Sitio web	25	55	↑
	Venta por e-commerce	21	34	↑
	Vender a través de billeteras virtuales (ej: Mercado Pago)	13	11	
	Sistema de relacionamiento con clientes / CRM	11	21	↑
Para uso interno	Soluciones / Almacenamiento en la Nube / Cloud	22	25	
	Nuevo hardware/equipos	21	15	
	Sistema de gestión	17	28	↑

¿Comenzaron a utilizar/ utilizan más a partir de la cuarentena...?



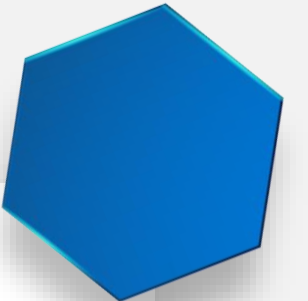
Proyección a futuro

4 de cada 10 PyMEs consideran que a partir de la experiencia actual deberán incorporar y robustecer sus herramientas tecnológicas-5 de cada 10 industriales y 7 de cada 10 medianas- , y 3 podrían hacerlo – *"pero depende como siga mi empresa"*-.

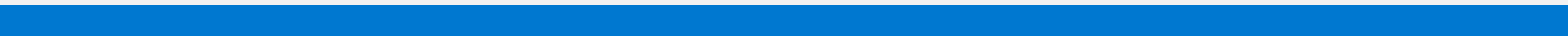


	Cant. de empleados			
	Total	Hasta 20	Entre 21 y 50	Más de 50
Sí	38	23	50	67
No	34	39	50	8
No lo sé aún	28	38	-	25

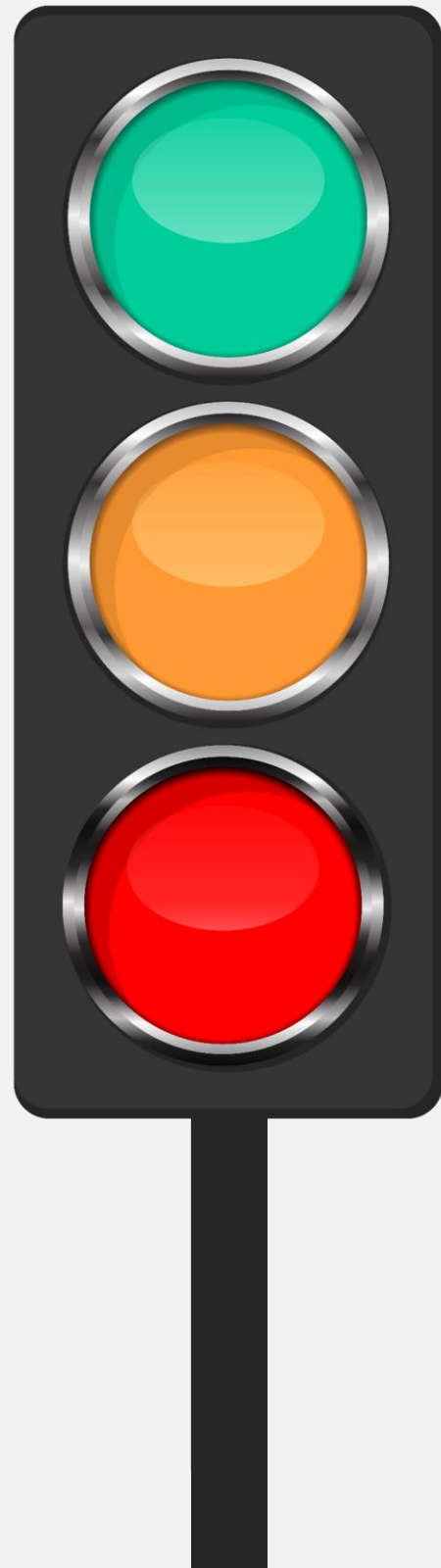
¿Después de la pandemia cree que necesitará reforzar la incorporación de tecnología en la empresa?



Semáforo de fortalezas,
debilidades, oportunidades y
amenazas de las innovaciones
tecnológicas en pymes



Semáforo de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas



- 1 Como resultado de su experiencia actual, **44%** considera que el e-commerce se mantendrá pasado el efecto del Covid 19, **47%** asigna importancia a la tecnología en la digitalización a futuro , **66%** desearía poder invertir más en herramientas tecnológicas y **38%** va a hacerlo.
- 2 Piensan que se podría mantener una vez por semana el teletrabajo, y por lo tanto las vías para que sea eficiente por ejemplo hardware / software para videoconferencias. También, consideran que se continuarán utilizando herramientas tecnológicas para contactarse con clientes y la venta online: sitios web, CRM, etc.
- 3 **22%** señala que comenzó, o bien utilizó más, el almacenamiento en la nube y **25%** piensa mantener esa conducta.
- 4 LMayor adaptabilidad a los cambios (teletrabajo y e-commerce) en empresas industriales y de servicios, medianas, del Interior, y los responsables de IT menores de 40 años).
- 5 Cada PyME se siente algo más fuerte que su sector para enfrentar el futuro.
- 6 Las PyMEs esperan una situación económica adversa después de la cuarentena.

¡Muchas Gracias!

