Observatorio Vodafone de la Empresa 2018

Andalucía

II Estudio sobre el estado de digitalización de las empresas y Administraciones Públicas españolas

vodafone business

El Observatorio Vodafone de la Empresa 2018

Compartir el conocimiento digital

El Observatorio Vodafone de la Empresa es una plataforma de contenido que tiene como objetivo ayudar a las empresas e instituciones españolas en su proceso de digitalización. Recoge las preocupaciones de los profesionales a nivel nacional, las traslada a los mayores expertos y explora todas las oportunidades que ofrece la revolución digital. Es un gran foro de conocimiento compartido que sirve como inspiración tanto para las empresas como para la sociedad.

ObservatorioVodafone.com

Partners digitales

Desde su nacimiento, el Observatorio cuenta con la colaboración de socios del prestigio como Google España y Opinno, editora de MIT Technology Review en español. Ambas instituciones enriquecen de manera sustantiva el Observatorio con la aportación de sus contenidos y expertos digitales.

Google MIT Technology Review

El estudio y su metodología

La digitalización como motor de cambio

El Estudio sobre el estado de digitalización de las empresas y Administraciones Públicas españolas, que este año realiza su segunda edición, analiza cómo están viviendo los profesionales y los funcionarios en España la digitalización y cómo están adaptándose a las nuevas dinámicas laborales y personales que implica una era digital en constante cambio. ¿En qué están fallando y acertando las empresas e instituciones españolas en la digitalización? ¿Cuáles son las prioridades en las estrategias digitales actuales? El estudio recoge además declaraciones de casos de éxito y de perfiles de expertos de diversos sectores y regiones.

Hemos desglosado el estudio en:

Profesionales y Pequeñas Empresas
1-9 empleados

Pymes
10 - 99 empleados

Grandes Empresas
Más de 100 empleados

Administraciones Públicas

El II Estudio sobre el estado de digitalización de las empresas y Administraciones Públicas españolas del Observatorio Vodafone de la Empresa ha sido realizado entre el 2 abril y el 6 de julio de 2018 por Vodafone, con el apoyo de Opinno, consultora de innovación. Ha contado con una fase cuantitativa con 3.000 entrevistas telefónicas a directivos y responsables de digitalización de las organizaciones en base a una muestra seleccionada del DIRCE, y con una fase cualitativa, con 60 entrevistas en profundidad al mismo perfil de profesionales de diferentes segmentos y empresas e instituciones en España.

Desglose por sectores:
Agricultura, Silvicultura, Minería (130), Industria (328), Comercio minorista (334), Comercio mayorista (338), Hoteles, restaurantes, cafeterías, bares (367), Transporte, logística (207), Construcción (165), Servicios (758). Total: 2.627 entrevistas.

Desglose por AA.PP.:
Administración Central (45), Seguridad Social (10), Comunidades Autónomas (76), Diputaciones, Cabildos y Consejos (35), Ayuntamientos de más de 500.000 habitantes (2), Ayuntamientos de resto capitales de provincia (35), resto de Ayuntamientos (198). Total: 401 entrevistas.

Desglose Andalucía:
Empresas (352) y Administraciones Públicas (85) de Andalucía. Total: 437 entrevistas.

Introducción

La digitalización, una oportunidad de crecimiento

En la actualidad, la tecnología no solo no espera a nadie, sino que ejerce una presión cada vez mayor sobre las organizaciones y les plantea tres escenarios en el mercado de cara al futuro: la adaptación, la expansión o la obsolescencia. La digitalización ya no solo es una oportunidad de crecimiento, sino una cuestión de supervivencia. Los avances técnicos en herramientas digitales imponen un ritmo vertiginoso de cambio de hábitos de consumo y de comportamientos. Un proceso que afecta a la esencia de las organizaciones y agita su cultura tradicional.

Además, el cambio tecnológico impacta en las sociedades tal y como hoy las conocemos. "Las nuevas técnicas de recopilación y análisis de enormes volúmenes de datos nos ayudarán a ver el sentido de nuestro mundo de una forma que apenas intuimos". Así es cómo el académico de la Universidad de Oxford, Viktor Mayer-Schönberger, y el editor de The Economist, Kenneth Cukie, explican cómo el dato se ha convertido en el motor del mercado digital.

La digitalización plantea hoy en día tantos retos como incertidumbres y requiere de empresas e instituciones flexibles, capaces de adaptarse al cambio permanente y de asumir procesos híbridos en los que se mezclan lo físico y lo virtual. Pero, aún con mayor fuerza, necesita estrategias claras y pasos firmes encaminados hacia la adaptación y la innovación.

Andalucía, la comunidad líder en España a la hora de planificar y asignar presupuesto a su estrategia digital

Las empresas en Andalucía se sitúan en una posición intermedia al valorar su preocupación por estar digitalizadas. Con una puntuación de 6,7 sobre 10, Andalucía ocupa el tercer lugar en el ranking de las seis principales comunidades en España. Comparte posición con la Comunidad Valenciana, que otorga la misma valoración. Asimismo, se sitúa una décima por encima de la Comunidad de Madrid.

En lo relativo a las estrategias digitales que tienen las empresas en esta comunidad, un 36% de ellas declara tener un plan y, de estas, un 48% dice que otorga recursos a dicho plan. Ambas cifras convierten a Andalucía en líder nacional en este aspecto.

PREOCUPACIÓN POR LA DIGITALIZACIÓN

País Vasco	Galicia	Comunidad Valenciana	Andalucía	Comunidad de Madrid	Cataluña
6,9	6,8	6,7	6,7	6,6	6,5

TIENEN UN PLAN DE DIGITALIZACIÓN Y LE HAN ASIGNADO UN PRESUPUESTO ESPECÍFICO

	Andalucía	Comunidad de Madrid	Comunidad Valenciana	Cataluña	Galicia	País Vasco
PLAN	36%	34%	27%	26%	26%	25%
PRESUPUESTO	48%	46%	35%	40%	39%	33%

Base: Total de empresas entrevistadas en las CC.AA.

Las empresas andaluzas coinciden al señalar que la digitalización les ha ayudado a aumentar la eficiencia de sus tareas y procesos

Para las empresas andaluzas, la mayor virtud de la digitalización es que permite alcanzar una mayor eficiencia en los procesos profesionales. Como segundo beneficio resaltan una mejor comunicación con los clientes y/o usuarios. En comparación con el resto de comunidades, Andalucía destaca como la segunda que valora con mayor fuerza el aumento de la rentabilidad, por detrás de la Comunidad de Madrid. En cuanto a la principal barrera que identifica en el proceso digital, Andalucía se mantiene en la tendencia nacional: el mayor freno son los costes elevados de implantar las nuevas tecnologías.

PRINCIPALES BENEFICIOS DE LA DIGITALIZACIÓN

	Andalucía	Cataluña	C. Valenciana	Galicia	C. Madrid	País Vasco
Mayor eficiencia de los procesos/tareas	**13%**	17%	15%	17%	**29%**	20%
Mejor comunicación con el cliente, usuarios	11%	12%	15%	**16%**	12%	**9%**
Ofrecer nuestros productos o servicios a un nuevo público	**6%**	12%	**15%**	11%	12%	7%
Incremento de la rentabilidad	6%	**3%**	4%	5%	**7%**	4%
Nuevos mercados	**4%**	**4%**	**4%**	**2%**	**4%**	**2%**
Mejora de la reputación	5%	**4%**	**6%**	**4%**	**6%**	**4%**
Mayor satisfacción de los clientes, usuarios	2%	3%	**4%**	**4%**	2%	**1%**
Reducción de los gastos	3%	2%	2%	**4%**	2%	**1%**
Conocer mejor las necesidades de los clientes, usuarios	2%	3%	3%	**1%**	3%	**4%**

Base: Total de empresas entrevistadas en las CC.AA.

% Valor más alto
% Valor más bajo

PRINCIPALES BARRERAS DE LA DIGITALIZACIÓN

	Andalucía	Cataluña	C. Valenciana	Galicia	C. Madrid	País Vasco
Coste elevado de la implantación	**10%**	21%	18%	16%	**22%**	17%
Ausencia de personal cualificado en la empresa o negocio	8%	6%	6%	**5%**	**12%**	7%
Ausencia de ayudas públicas	2%	6%	**7%**	**1%**	3%	3%
Ausencia de rentabilidad de la inversión	**---**	2%	2%	**1%**	2%	**3%**
Desconocimiento de la oferta de nuevas tecnologías en el mercado	8%	7%	5%	**4%**	8%	**11%**
Incompatibilidad de los nuevos sistemas con los sistemas actuales	**---**	2%	**3%**	**1%**	**3%**	**1%**
Resistencia de los empleados a la implantación	**1%**	**1%**	**4%**	3%	2%	2%
Falta de financiación	**1%**	4%	3%	**6%**	3%	5%

Base: Total de empresas entrevistadas en las CC.AA.

% Valor más alto
% Valor más bajo

Conclusiones

Las empresas andaluzas despuntan en España en la planificación de su ruta digital

- Un 36% de empresas en Andalucía tiene un plan de digitalización definido y casi la mitad de ellas lo dota de presupuesto. Ambas cifras sitúan a las compañías de esta comunidad autónoma en la primera posición del ranking nacional en términos de planificación digital y dotación económica para dichos planes.

- En una escala de 0 a 10, la preocupación media en cuanto a la digitalización y el uso de nuevas tecnologías es de 6,7 en el sector empresarial andaluz. Por encima de esta valoración se posicionan las compañías gallegas (6,8) y las vascas (6,9).

- Las principales virtudes que identifican las empresas en Andalucía en torno a la digitalización son una mayor eficiencia de los procesos y tareas (13%) y una mejor comunicación con el cliente (11%). Sin embargo, muestran menos interés que el resto de comunidades autónomas por la oferta de nuevos productos o servicios a nuevos públicos.

- En cuanto a las barreras encontradas en su camino digital, Andalucía coincide con el resto de comunidades autónomas en que el principal freno es el coste elevado al implantar las nuevas tecnologías. Además, se sitúa como la segunda región que más valor concede (8%) a la ausencia de personal cualificado, después de la Comunidad de Madrid (12%). Por el contrario, las compañías andaluzas no se muestran apenas impedidas por la falta de financiación (1%) y la resistencia de los empleados a la implantación de nuevas tecnologías (1%).

Tres de cada cuatro empresas andaluzas atribuyen la mejora en la relación con sus clientes a la digitalización

- Al ser preguntadas por la evolución en su relación con el cliente, siete de cada diez afirman haber notado una mejoría en los últimos dos años. El 71% lo atribuye a la implantación de nuevas tecnologías.

- Tres de cada cuatro empresas en Andalucía (el 75%) afirman haber invertido en su digitalización durante los dos últimos años, mientras que la media estatal se sitúa en el 69%, seis puntos porcentuales por debajo de estas.

- Las prioridades de inversión económica para las empresas andaluzas pasan por las herramientas de trabajo colaborativo (un 74% lo consideran muy importante o importante) y la conectividad a la red y entre dispositivos (73%). Los sistemas de seguridad (con un 67%) también son otro de los aspectos importantes para las compañías. En cuanto a sus necesidades en comunicación digital, todas las empresas andaluzas coinciden en destacar el posicionamiento en buscadores de internet como la principal herramienta para avanzar.

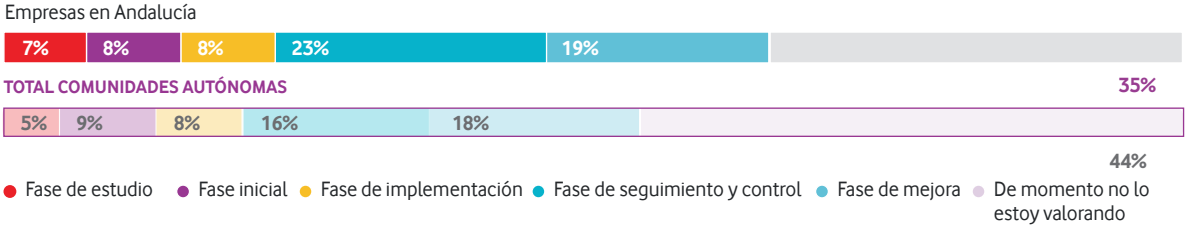
- Por último, en cuanto al personal para llevar a cabo su proceso de transformación digital, el 76% del tejido empresarial andaluz apuesta por hacerlo contando con el apoyo de empresas especializadas externas. Entre los tipos de proveedores elegidos destacan las empresas locales (41%), seguidas de los operadores de telecomunicaciones (17%).

Las empresas andaluzas son más optimistas que el resto de comunidades al valorar su estado de digitalización

Las empresas andaluzas se encuentran en un estado de digitalización avanzado. La mayoría de ellas (el 65%) se encuentra en alguna fase del proceso de digitalización, mientras que la media nacional es del 56%. Además, el 23% de las compañías andaluzas está actualmente en la etapa de seguimiento y control tras implementar su estrategia de digitalización. Por su parte, casi una de cada cinco ha superado esa fase y está mejorando su estrategia.

Cuando la comparativa se realiza a escala sectorial, se observa que el ámbito de la industria de Andalucía es el que se posiciona en una fase digital más avanzada en la comunidad. El comercio mayorista y el sector servicios también están en fases destacadas de su transformación digital. Casi la mitad de sus empresas (el 46%), tras haber superado la fase de implementación de tecnologías se encuentra inmersa en a mejora de estas o en la fase de seguimiento y control de las mismas. Los mayores esfuerzos pendientes están en el sector del transporte donde un 45% de las empresas manifiestan que aún no han comenzado su proceso de digitalización.

AUTOPERCEPCIÓN SOBRE EL ESTADO DE DIGITALIZACIÓN EN ANDALUCÍA



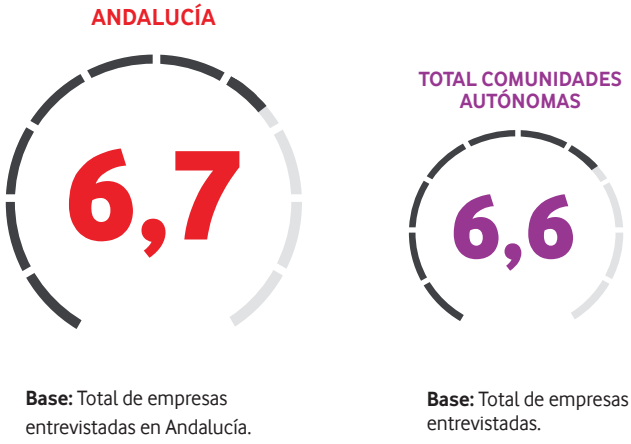
Base: Total de empresas entrevistadas en Andalucía.

Base: Total de empresas entrevistadas.

Las empresas en Andalucía conceden más importancia a la digitalización que la media nacional

La mayoría de empresas andaluzas muestra interés por estar digitalizadas, ya que son conscientes de que implantar herramientas tecnológicas puede contribuir a aumentar la eficiencia de su procesos logísticos y les ayuda a diferenciarse de la competencia. En concreto, otorgan una valoración de 6,7 sobre 10 a la importancia de estar digitalizadas. Al realizar una comparación con el resto de comunidades de España, se observa que esa nota es superior a la de la media estatal, que evalúa ese aspecto con un 6,6 sobre 10.

LA DIGITALIZACIÓN, EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA MI ACTIVIDAD EN ANDALUCÍA



Base: Total de empresas entrevistadas en Andalucía.

Base: Total de empresas entrevistadas.

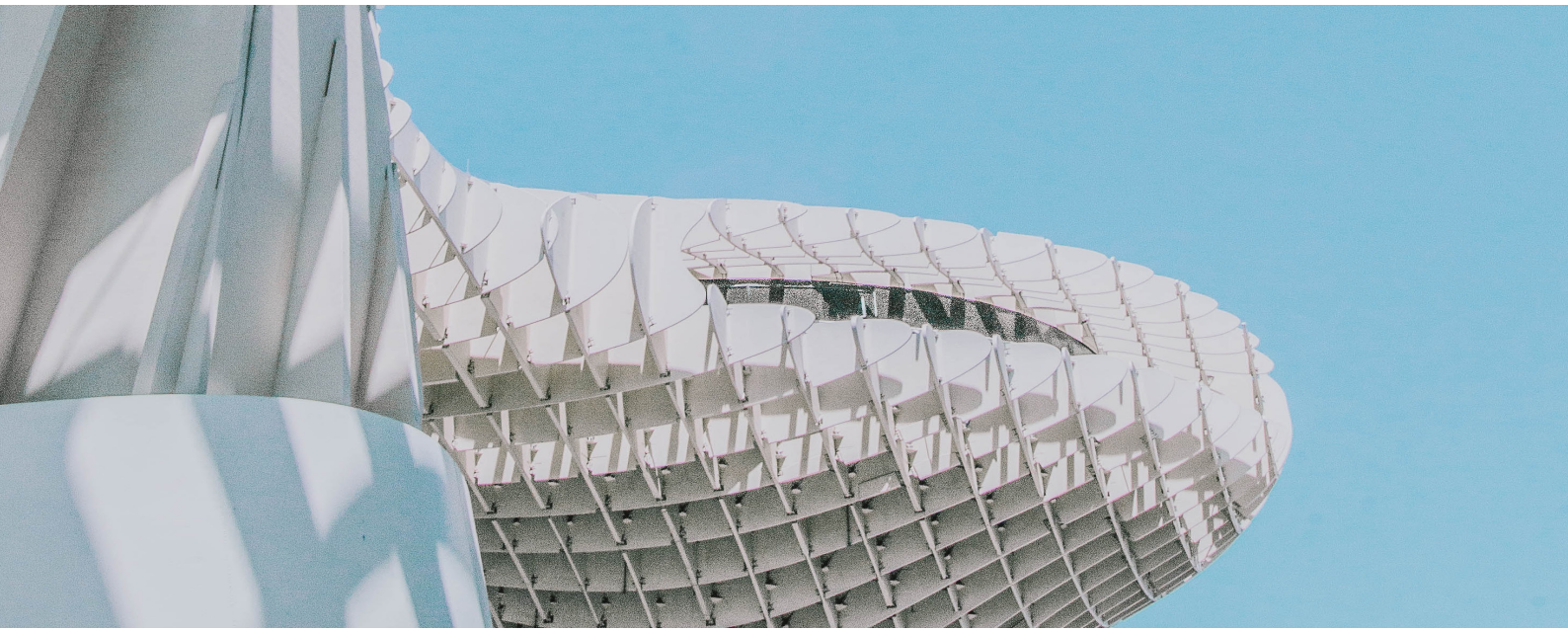
PRINCIPALES PREOCUPACIONES EN ANDALUCÍA

Cuando a las compañías andaluzas se les sugiere un listado de aspectos a evaluar, destacan la importancia de ser sostenibles económicamente por encima de otros factores. En concreto, valoran la sostenibilidad económica con un 8,1. El segundo aspecto más importante para ellas es la carga de impuestos (con un 8), seguido de la necesidad de contar con personal cualificado (con un 7,8). Los costes de actividad (7,6), conseguir nuevos clientes (7,5), ser competitivo, (7,4), el contexto socioeconómico (7,1) o la legislación (7,1) son otros factores relevantes para ellas.

ANDALUCÍA

- **8,1** Ser sostenible económicamente
- **8,0** Carga de impuestos
- **7,8** Contar con personal cualificado
- **7,6** Costes de actividad
- **7,5** Conseguir nuevos clientes
- **7,4** Ser competitivo
- **7,1** El contexto socioeconómico
- **7,1** La legislación
- **6,7** La digitalización
- **5,9** Diversificación de productos o servicios
- **5,1** Ayudas para el negocio
- **4,8** Acceso al crédito
- **3,7** Llegar a mercados exteriores

Base: Total de empresas entrevistadas en Andalucía.

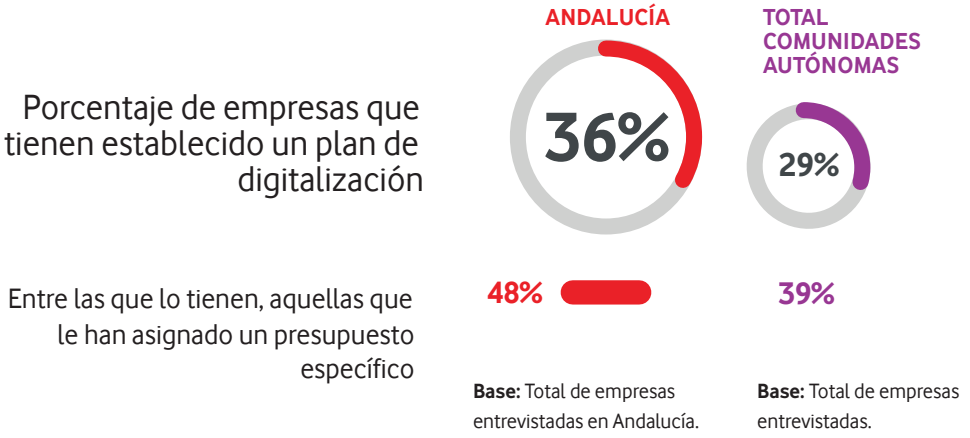


¿Tienen un plan concreto para digitalizarse?

Las empresas andaluzas lideran la creación de planes de digitalización

El 36% de las compañías andaluzas ha fijado un plan concreto para digitalizarse. Si se compara Andalucía con otras comunidades, se observa que esa cifra es mayor: se sitúa siete puntos porcentuales por encima de la media nacional. Por otro lado, hay que destacar que, entre las empresas andaluzas que declaran tener un plan de digitalización, casi la mitad (el 48%) ha asignado un prespuesto concreto a su digitalización.

CUÁNTAS TIENEN UN PLAN Y UN PRESUPUESTO ASIGNADO EN ANDALUCÍA

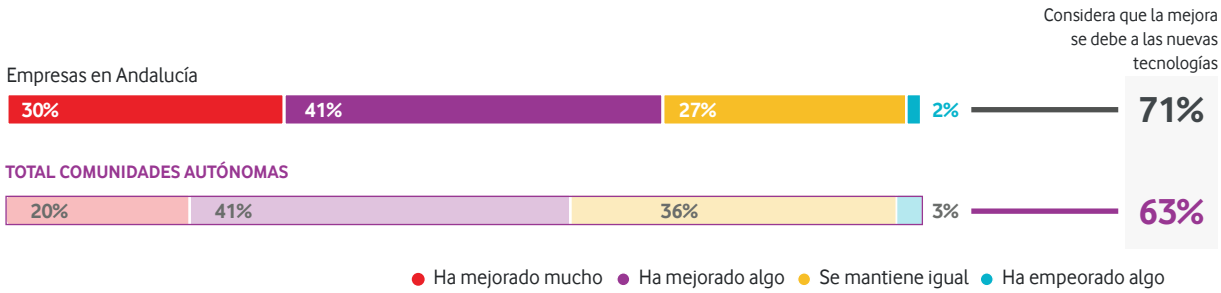


¿Cómo ha evolucionado la relación con el cliente?

La tecnología ha forjado una mejor relación con los clientes en los últimos dos años, según la mayoría de las empresas andaluzas

El 71% de las empresas en Andalucía reconoce que la relación con sus clientes ha mejorado notablemente en los últimos dos años gracias a la implantación de nuevas tecnologías. Si se compara Andalucía con el resto de España, se observa que el porcentaje de empresas que sostiene que el trato con sus usuarios ha evolucionado favorablemente es mayor. En concreto, es ocho puntos porcentuales superior que el de la media nacional.

EVOLUCIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS EN ANDALUCÍA



Base: Total de empresas entrevistadas en Andalucía.

Base: Total de empresas entrevistadas.

Tres de cada cuatro empresas andaluzas han invertido en digitalización en los dos últimos años

Un 75% de las compañías andaluzas afirma haber destinado presupuesto a su transformación digital durante los dos últimos años. Esa cifra supera en seis puntos porcentuales al dato nacional, lo que demuestra la importancia que conceden las empresas andaluzas a la digitalización en términos de inversión económica.

El desglose sectorial de las empresas en Andalucía muestra que los ámbitos que han invertido más recursos económicos en su digitalización en los últimos dos años han sido el industrial y el de servicios. Muy de cerca les siguen la hostelería y el comercio mayorista. Por su parte, el comercio minorista se sitúa entre los valores más próximos a la media nacional.

HAN INVERTIDO EN DIGITALIZACIÓN EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS

EMPRESAS EN ANDALUCÍA

75%

Base: Total de empresas entrevistadas en Andalucía.

TOTAL COMUNIDADES AUTÓNOMAS

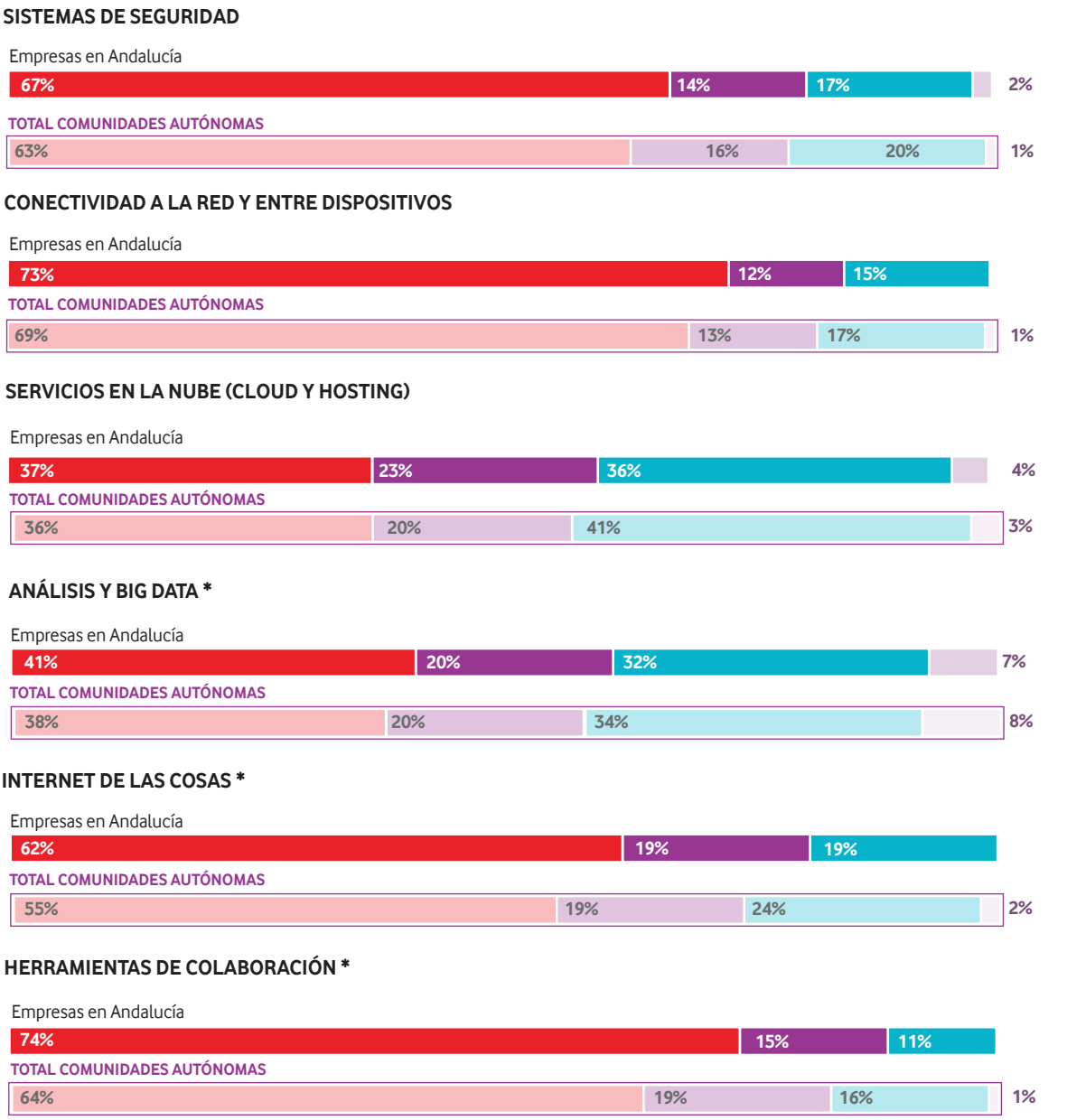
69%

Base: Total de empresas entrevistadas.

Las empresas andaluzas invierten principalmente en herramientas de trabajo colaborativo y conectividad a la red y entre dispositivos

A la hora de invertir en digitalización, las empresas en Andalucía priorizan la conectividad a la red y entre otros dispositivos (73%) y las herramientas de trabajo colaborativo (74%). De cerca le siguen los sistemas de seguridad, a los que casi siete de cada diez empresas (un 67%) consideran muy importantes o importantes. Entre las compañías de mayor volumen, queda reflejado el interés que muestran por tecnologías como el Internet de las Cosas (62%), que se sitúa por encima de la inversión en tecnologías de análisis y Big Data (41%).

IMPORTANCIA EN TÉRMINOS DE INVERSIÓN DE LAS SIGUIENTES TECNOLOGÍAS EN ANDALUCÍA, POR SEGMENTO

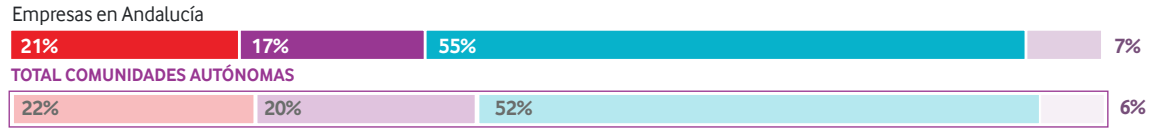


Base: Total de empresas entrevistadas en Andalucía.

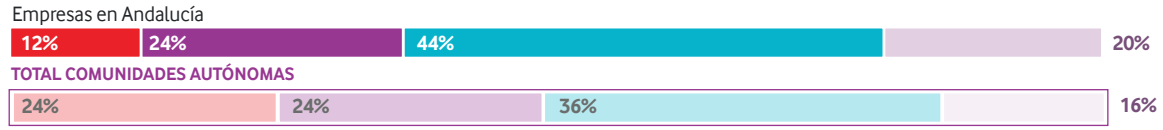
* No aplica al segmento de los Profesionales y Pequeñas Empresas.

BLOCKCHAIN **

INTELIGENCIA ARTIFICIAL **



MACHINE LEARNING **



Base: Total de empresas entrevistadas en Andalucía.

Mucho/Bastante · Algo · Poco/Nada · NS/NC

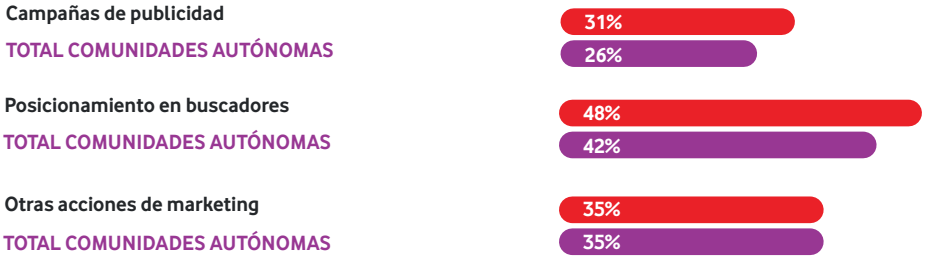
** No aplica a los segmentos de Profesionales y Pequeñas Empresas y Pymes.

¿En qué herramientas de comunicación digital muestra interés Andalucía?

El sector empresarial andaluz coincide en que necesita mejorar el posicionamiento web para avanzar en su comunicación digital

Conseguir un mejor posicionamiento en buscadores web es una de las principales necesidades que perciben en la actualidad las empresas en Andalucía, por delante de las campañas de publicidad u otras acciones de marketing.

NECESIDADES EN CAMPAÑAS DE MARKETING EN ANDALUCÍA



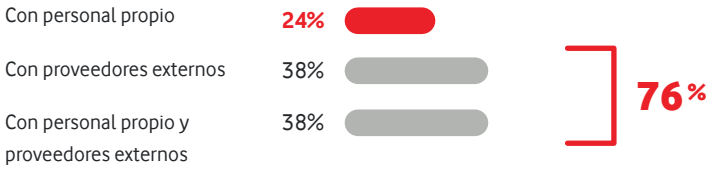
Base: Total de empresas entrevistadas en Andalucía.

Base: Total de empresas entrevistadas.

Tres de cada cuatro empresas andaluzas cuentan con el apoyo de proveedores externos para digitalizarse

El proceso de la digitalización no es sencillo si una empresa trata de abordarlo sin el apoyo de externos. Aunque hay empresas que disponen de suficiente personal interno especializado para afrontarlo, otras requieren de un impulso añadido. De ahí que el 76% de las empresas andaluzas decidan contar con la ayuda de proveedores externos especializados para ello.

ANDALUCÍA



Base: Total de empresas entrevistadas en Andalucía.

TOTAL COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Base: Total de empresas entrevistadas.

Las compañías andaluzas contratan como partner digital a empresas locales y a operadores de telecomunicaciones

Cuando ya han definido la estrategia de contar con colaboración externa para avanzar en su digitalización, las empresas optan por un tipo de proveedor u otro. En Andalucía confían principalmente en las empresas locales especializadas (41%) y en los operadores de telecomunicaciones (17%). En menor medida, otras deciden contar con el apoyo de autónomos (12%) y amigos o familiares (10%) para llevar a cabo su transformación digital.

TIPO DE PROVEEDORES

ANDALUCÍA

Empresas locales	**41%**
Operadores de telecomunicaciones	**17%**
Otros	**17%**
Autónomos	**12%**
Amigos/conocidos/ familiares	**10%**

Base: Total de empresas entrevistadas en Andalucía.

TOTAL COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Empresas locales	**48%**
Operadores de telecomunicaciones	**16%**
Autónomos	**16%**
Amigos/conocidos/ familiares	**11%**
Otros	**9%**

Base: Total de empresas entrevistadas.

¿Qué beneficios buscan al digitalizarse?

La eficiencia y la comunicación con los clientes, las dos grandes virtudes que identifica el empresariado andaluz en la digitalización

En la comunidad andaluza todas las empresas coinciden en que los dos grandes beneficios de digitalizarse son una mayor eficiencia de los procesos y tareas en sus negocios y una mejor comunicación con los usuarios. Dos aspectos que también destaca en primer lugar el tejido empresarial del resto de España.

TOP 5 BENEFICIOS EN ANDALUCÍA

ANDALUCÍA

Mayor eficiencia de los procesos/tareas	13%
Mejor comunicación con el cliente, usuarios	11%
Incremento de la rentabilidad	6%
Nuevos clientes	6%
Mayor visibilidad y mejora de la imagen	5%

Base: Total de empresas entrevistadas en Andalucía.

TOTAL COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Mayor eficiencia de los procesos/tareas	17%
Mejor comunicación con el cliente, usuarios	14%
Nuevos clientes	13%
Mayor visibilidad y mejora de la imagen	5%
Incremento de la rentabilidad	5%

Base: Total de empresas entrevistadas.

¿Qué barreras encuentran las empresas en Andalucía al digitalizarse?

Los costes elevados y la ausencia de personal cualificado son los principales frenos para las empresas andaluzas

La digitalización de una compañía requiere de una inversión económica inicial, ya que el cambio implica costes al introducir nuevas herramientas tecnológicas y distintas metodologías de trabajo. Este punto es, junto a la falta de tiempo y a la necesidad de adaptación, uno de los principales frenos para llevar a cabo la transformación digital entre las empresas andaluzas. Si lo comparamos con el resto de regiones, los negocios andaluces coinciden en señalar los costes elevados de la implantación de nuevas tecnologías como la principal barrera.

TOP 5 BARRERAS EN ANDALUCÍA

ANDALUCÍA

Coste elevado de la implantación	10%
Falta de tiempo y /o adaptación	10%
Problemas infraestructura	9%
Ausencia de personal cualificado en la empresa	8%
Desconocimiento de las nuevas tecnologías en el mercado	8%

Base: Total de empresas entrevistadas en Andalucía.

TOTAL COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Coste elevado de la implantación	22%
Desconocimiento de las nuevas tecnologías en el mercado	9%
Ausencia de personal cualificado en la empresa	8%
Ausencia de ayudas públicas	6%
Aspectos relacionados con la seguridad	5%

Base: Total de empresas entrevistadas.

Conclusiones

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Las instituciones andaluzas priorizan invertir en conectividad para mejorar su digitalización

- Un 13% de las instituciones de Andalucía muestra un cierto grado de preocupación en lo que a digitalización se refiere. Conocen la importancia de transformar todos sus procesos hacia unos más digitales para ofrecer servicios más modernizados a los ciudadanos. Por ello, están destinando esfuerzos a mejorar sus procesos.

- Casi ocho de cada diez Administraciones Públicas de esta comunidad afirman que su trato con los ciudadanos ha mejorado en los últimos dos años y nueve de cada diez entienden que esta mejora se debe a la implantación de herramientas tecnológicas en sus rutinas de trabajo.

- Las instituciones andaluzas tienen claras sus necesidades en materia de digitalización: priorizan la conectividad a la red y entre otros dispositivos. También optan por invertir en blindar la seguridad de sus organismos para implementar mejoras que protejan sus sistemas.

- Un 38% de las instituciones andaluzas considera que digitalizarse tiene un gran beneficio: una mayor eficiencia en la gestión de sus procesos. Asimismo, un 23% destaca la mejora de la comunicación con los ciudadanos como otra de las principales ventajas. Por otro lado, apuntan a la resistencia al cambio de los trabajadores y a la elevada inversión económica inicial como las dos grandes barreras que identifican en el camino de la transformación digital.

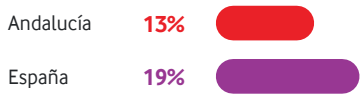
Administraciones Públicas

¿Es prioritaria la digitalización para las Administraciones Públicas?

Las instituciones andaluzas entienden la importancia de digitalizar sus procesos para atender las nuevas demandas de la ciudadanía

Un 13% de las Administraciones Públicas andaluzas se muestra preocupada por avanzar en su digitalización. Saben que la transformación digital de sus instituciones requiere de un proceso constante y duradero y, por ello, están destinando sus esfuerzos a implementar los cambios con la mayor eficiencia posible. Entienden la digitalización como la única vía posible para adaptarse al contexto social y a las necesidades de una población con unas demandas que se realizan por medios digitales cada vez con más frecuencia.

PREOCUPACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS POR LA DIGITALIZACIÓN



Base: Total de Administraciones Públicas en Andalucía entrevistadas.

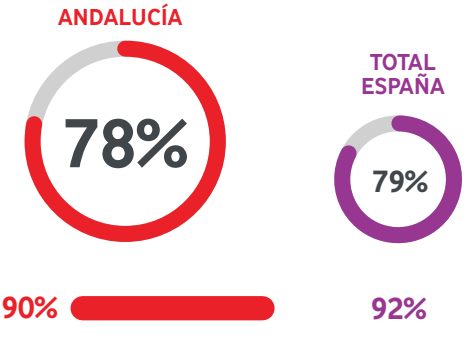
Base: Total de Administraciones Públicas entrevistadas.

¿Ha cambiado la relación de las instituciones con los ciudadanos?

La mayoría de las instituciones andaluzas ha experimentado una mejora en el trato con los ciudadanos en los últimos dos años

Casi ocho de cada diez Administraciones Públicas en Andalucía afirman que su comunicación y su relación con los ciudadanos ha mejorado en los últimos años. Asimismo, nueve de cada diez aseguran que esta mejora se debe a la implantación de las nuevas tecnologías en los procesos cotidianos. Se mantiene en ambos casos la tendencia nacional del resto de comunidades autónomas.

Porcentaje que considera que en los últimos dos años su relación con los ciudadanos ha mejorado



PORCENTAJE QUE AFIRMA QUE LA RELACIÓN HA MEJORADO GRACIAS A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Base: Total de Administraciones Públicas en Andalucía entrevistadas.

Base: Total de Administraciones Públicas entrevistadas.

¿Cuáles son los mayores beneficios y barreras para el cambio digital?

Un 38% de las Administraciones Públicas de Andalucía afirma que la tecnología ha aumentado la eficiencia en su gestión

A la hora de digitalizarse, un 38% de las instituciones andaluzas considera que obtiene un gran beneficio: una mayor eficiencia en la gestión de sus procesos. Asimismo, un 23% destaca la mejora de la comunicación con los ciudadanos como otra de las principales ventajas de ser digital. Por otro lado, las Administraciones Públicas de esta comunidad apuntan a la resistencia al cambio de los trabajadores y a la inversión económica inicial como las dos grandes barreras que identifican en el camino.

BENEFICIOS		
Mayor eficiencia en la gestión	38%	49%
Mejor comunicación con los ciudadanos	23%	40%
Mayor satisfacción de los usuarios	6%	10%
Reducción de los gastos	5%	11%
Conocer mejor las necesidades de los ciudadanos	2%	5%

BARRERAS		
Resistencia de los trabajadores a la implantación	13%	16%
Coste elevado de la implantación	13%	19%
Falta de financiación	6%	8%
Ausencia de personal cualificado en la institución	5%	16%
Aspectos relacionados con la seguridad	0%	3%

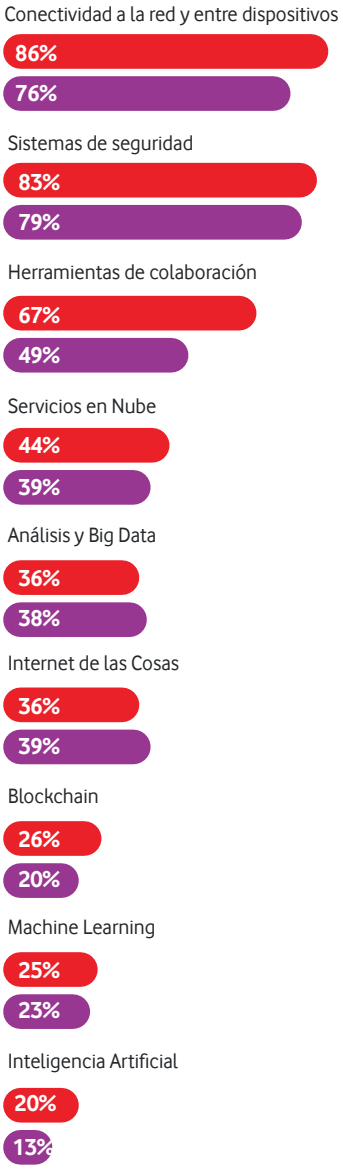
Base: Total de respuestas de las Administraciones Públicas en Andalucía. Pregunta abierta con multirrespuesta.

Andalucía España

Las Administraciones Públicas andaluzas priorizan invertir en mejorar la conectividad dentro de sus instituciones

Las instituciones andaluzas tienen claras sus prioridades en materia de digitalización: priorizan la conectividad a la red y entre otros dispositivos. También optan por invertir en seguridad para implementar mejoras que protejan sus sistemas. Asimismo, superan la tendencia nacional al mostrar su interés por implementar herramientas de colaboración y servicios en Nube así como tecnologías más avanzadas como Blockchain y Machine Learning.

PORCENTAJE DE AA.PP. QUE INDICA MUCHA O BASTANTE PRIORIDAD EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS



Base: Total de Administraciones Públicas en Andalucía entrevistadas.

Andalucía España

vodafone business

Vodafone España S.A.U 2018. Este documento ha sido publicado por Vodafone de forma confidencial y no deberá reproducirse ni total ni parcialmente sin el previo consentimiento por escrito de Vodafone. Vodafone y los logotipos de Vodafone son marcas comerciales del Grupo Vodafone. Otros nombres de productos o empresas aquí mencionados pueden ser marcas de sus respectivos propietarios. La información incluida en esta publicación es correcta en el momento de su impresión. Dicha información puede estar sujeta a cambios, y los servicios se pueden ser modificados, completados o suspendidos por Vodafone sin previo aviso. Todos los servicios están sujetos a los términos y condiciones, de los cuales se puede obtener una copia a petición.