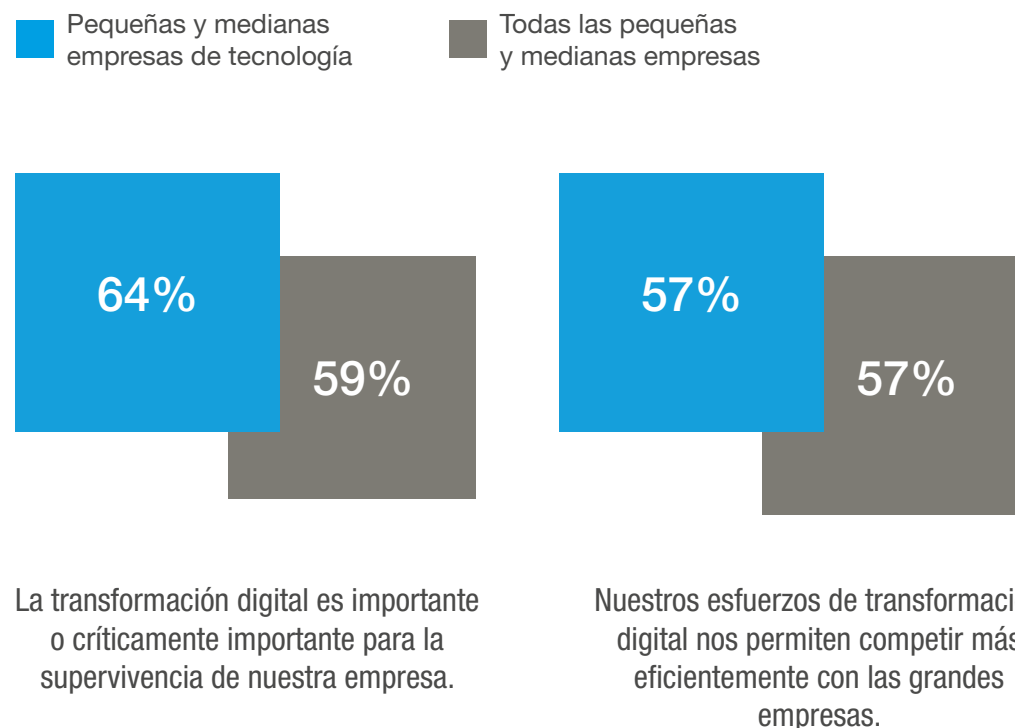


## La transformación es un imperativo para las pequeñas y medianas empresas de tecnología

La tecnología está transformando la manera en que las pequeñas y medianas empresas hacen negocios. Nuestra encuesta global multisectorial muestra que las empresas de servicios profesionales con ingresos menores a USD 1 mil millones están comprometidas con la transformación digital y son optimistas acerca de los resultados que verán de sus esfuerzos en los próximos dos años.

Las empresas de tecnología están marginalmente por delante de otras pequeñas y medianas empresas en algunos aspectos de la transformación digital: es más probable que inviertan en una variedad de tecnologías, incluyendo Big Data y machine learning y esperan más valor de sus esfuerzos que sus pares de otros sectores. Este foco tiene sentido para una industria donde la innovación —de productos, servicios, asociaciones y modelos de negocio— es un diferencial, y cuestiones como la seguridad de los datos y la gestión de la cadena de suministro pueden hacer la diferencia entre el éxito y el fracaso.

Si bien puede no ser sorprendente que las empresas de tecnología sean relativamente rápidas para adoptar herramientas emergentes, no son inmunes a los desafíos que enfrentan otros sectores. Como negocios de todo tipo, deben prepararse para cambios organizacionales profundos, ajustar procesos, recalibrar habilidades de la fuerza laboral y comprometerse con un amplio cambio cultural a fin de sacar el máximo de las nuevas tecnologías y hacer realidad la transformación digital.



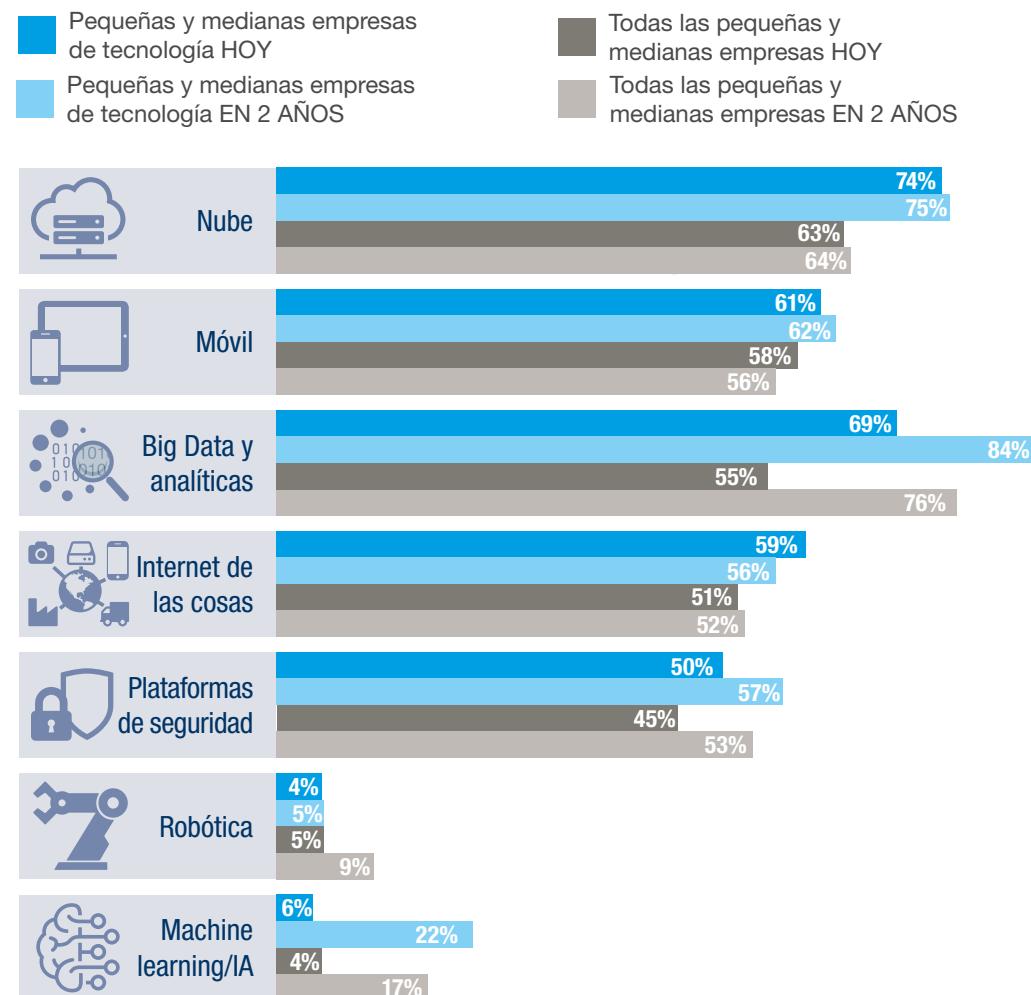
## Las pequeñas y medianas empresas de tecnología se focalizan en machine learning

La transformación digital gira en torno a la inversión en tecnologías emergentes. Fundamentalmente, las pequeñas y medianas empresas de tecnología dirigen los presupuestos de TI hacia herramientas fundacionales como la nube y Big Data/análíticas. Estas herramientas servirán como plataformas de innovación para tecnologías críticas más avanzadas para el futuro del sector tecnológico — por ejemplo, machine learning, que tiene el potencial de turbo alimentar procesos desde el desarrollo de productos hasta la fabricación avanzada —.

Las pequeñas y medianas empresas de tecnología ya están invirtiendo en machine learning a una tasa apenas mayor que sus pares de otras industrias, aunque los números aún son bajos (6% de las pequeñas empresas de tecnología están invirtiendo hoy, vs 4% en general). En dos años, esa diferencia se volverá más significativa: 22% de las pequeñas y medianas empresas de tecnología dice que invertirá en un plazo de dos años, vs 17% de otras industrias. Las pymes de tecnología más grandes de nuestra muestra —aquellas con ingresos de entre USD 500 millones y USD 1 mil millones— tienen más probabilidades de afirmar que están invirtiendo en machine learning, tanto hoy como en dos años.

Casi dos tercios (64%) de las pequeñas y medianas empresas de tecnología dice que la transformación digital hoy es crítica para la supervivencia de su organización, y casi todas sostienen que lo será en un plazo de cinco años (94%). Sin embargo, muchas no han priorizado aún la transformación como un plan estratégico. Es menos probable que las empresas de tecnología más pequeñas —al igual que sus pares de otro sectores— afirmen que la transformación digital es un objetivo central del negocio que las empresas más grandes (63% vs 87% de las empresas de tecnología más grandes).

**P:** ¿En qué tecnologías está invirtiendo más fuertemente hoy? ¿Y en dos años?  
Los encuestados pueden elegir todas las respuestas aplicables.



## La inversión en tecnología dará soporte a los objetivos de negocio centrales

Se espera que las inversiones en tecnología rindan dividendos en los próximos dos años. Las pequeñas y medianas empresas de tecnología anticipan el mayor valor en términos de innovación (63%), desarrollo y transformación de productos (56%) y automatización de procesos (56%). El compromiso del empleado (57%) será otro foco importante —aunque es menos probable que las pequeñas empresas de tecnología de nuestra encuesta esperen mejoras en esta área—.

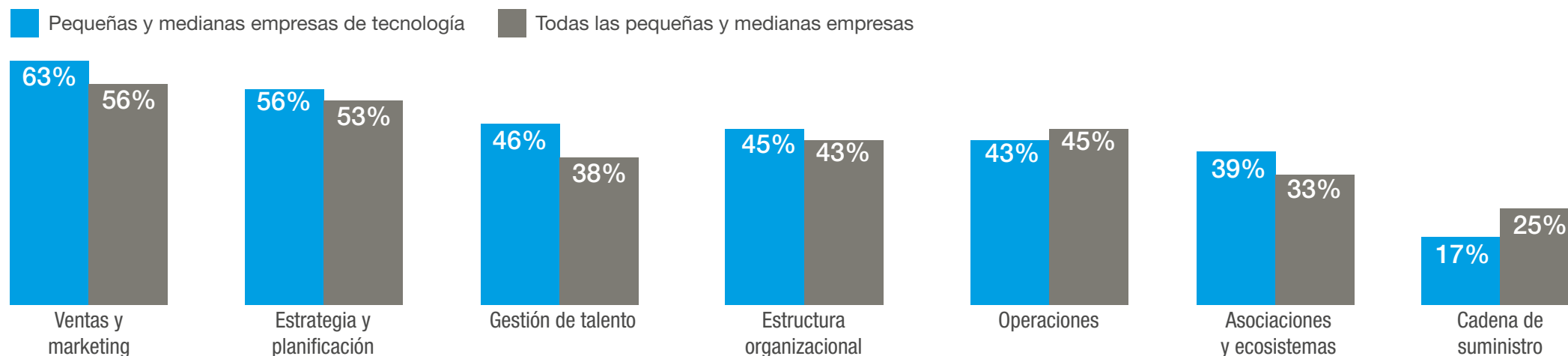
Los esfuerzos más amplios de transformación digital —que involucren a los procesos y objetivos de negocio que rodean a las inversiones tecnológicas— también afectarán la performance del negocio. La mayoría de las pequeñas y medianas empresas de tecnología no han visto aún un cambio transformador proveniente de sus esfuerzos digitales: menos de un cuarto informan mejoras drásticas en estrategia y planificación (21% sostiene que la digitalización generó un cambio sustancial o transformador), operaciones (16%) y otras funciones de negocio.

Pero el cambio está en camino. Más de la mitad de las pequeñas y medianas empresas de tecnología espera que la digitalización mejore funciones que varían desde ventas y marketing (57%) hasta estrategia y planificación (58%). Y, críticamente, es más probable que las pequeñas y medianas empresas de tecnología esperen mejoras en la gestión de talento que otras industrias (44% vs 38% en general).

El desarrollo de nuevos productos y servicios y el aumento de la velocidad de llegada al mercado son vistos como impulsores principales de ingresos y ganancias durante los próximos dos años en esta industria motorizada por la innovación. Estas mejoras impulsadas por la tecnología en las funciones de negocio darán soporte a objetivos estratégicos centrales en las pequeñas empresas de tecnología —si pueden construir la cultura para facilitar los cambios necesarios—.

**P:** ¿En qué medida espera que la digitalización cambie las siguientes áreas de su organización durante los próximos dos años?

Las respuestas “Sustancialmente” y “Será transformador” combinadas se muestran aquí.



Patrocinado por



## Las empresas de tecnología deben hacer el diseño de una cultura digital

Para entender bien la transformación digital, las pequeñas y medianas empresas de tecnología deben aprovechar sus fortalezas inherentes, incluyendo la agilidad y la capacidad de construir una cultura sólida y colaborativa. Estas empresas, como sus pares de otros sectores, tienen trabajo por hacer para preparar a sus organizaciones para la era digital.

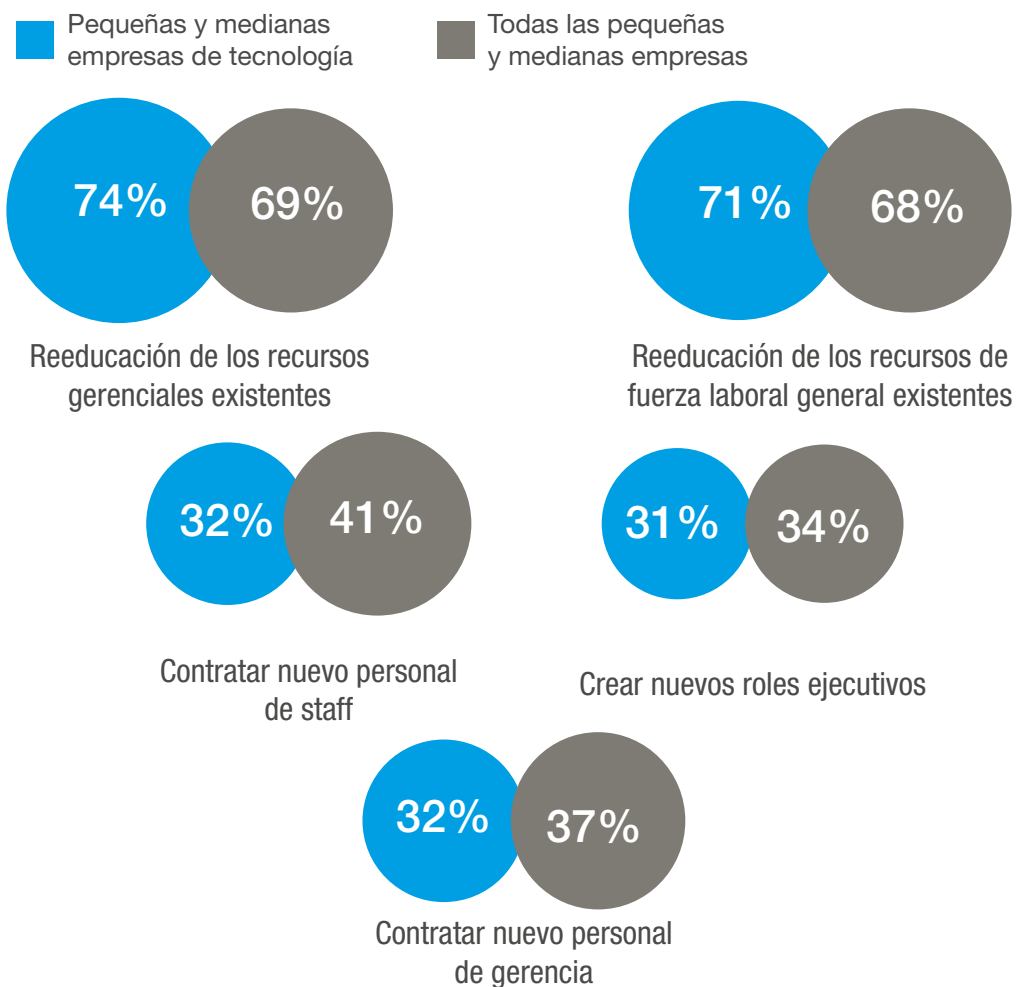
Los cambios deben comenzar en el nivel del empleado. La industria tecnológica debe beneficiarse a medida que los millennials nativos digitales y con fluidez digital continúan asumiendo puestos de liderazgo, pero a fin de maximizar el valor de estos trabajadores más jóvenes, debe crear entornos productivos donde los millennials y los miembros de la generación Z en rápido ascenso que ahora comienzan a entrar a la fuerza laboral puedan prosperar.

Las pequeñas y medianas empresas de tecnología citan la falta de habilidades de la fuerza laboral como la principal barrera para sus iniciativas de transformación digital — 52% la clasifica como uno de los desafíos principales, incluso antes que la falta de presupuesto—. Se espera que las inversiones tecnológicas afecten la reeducación de los recursos de la fuerza laboral general (71% de las pequeñas y medianas empresas de tecnología dicen esto) y la reeducación de los recursos de gerencia (74%), aunque la mayoría de las encuestadas son lentas para abordar cuestiones de talento; solo 19% informa estrategias bien desarrolladas para el compromiso del empleado.

A pesar de la reputación de la industria de tener una cultura de vanguardia, las pequeñas y medianas empresas de tecnología deben hacer cambios organizacionales serios para que la transformación dé resultado. Actualmente, las estructuras organizacionales complejas y burocráticas hacen que sea difícil para muchas empresas avanzar con rapidez. Aunque como sus pares de otras industrias es probable que digan que están obteniendo valor de una toma de decisiones más simple (76% vs 72% en general) y menos burocracia (66% vs 64%), hay lugar para las mejoras.

**P:** Pensando en las tecnologías en las que está invirtiendo, ¿en qué medida espera que afecten su estrategia de capital humano y RR. HH.?

Las respuestas “Aumento mínimo” y “Aumento sustancial” combinadas se muestran aquí.



## Conclusión

La transformación digital se entiende como una cuestión de supervivencia para las pequeñas y medianas empresas, y el imperativo de aprovechar herramientas emergentes y de crear organizaciones flexibles que cambien con rapidez es especialmente fuerte en la industria de la tecnología. El liderazgo en las empresas de tecnología debe seguir focalizando sus inversiones tecnológicas en la suite de herramientas que serán más valiosas para sus modelos de negocio durante los próximos dos años (por ej. machine learning e inteligencia artificial), desarrollar procesos y estrategias en torno a la aplicación de estas tecnologías y construir una fuerza laboral que pueda adaptarse a estos cambios —y los que puedan seguirles—.

**Obtenga la historia completa en nuestro [resumen ejecutivo sobre pequeñas y medianas empresas](#).**

### Acerca de la investigación

SAP Center for Business Insight le encargó a Oxford Economics realizar y analizar una encuesta a más de 3.100 ejecutivos de todo el mundo sobre las oportunidades y desafíos que enfrentan las empresas cuando intentan iniciarse en la transformación digital.

Nuestra muestra incluye casi 2.600 empresas con ingresos de menos de USD 1 mil millones; 287 de estas pequeñas y medianas empresas provienen del sector de la tecnología. Este documento incluye nuestro análisis de los resultados de la encuesta de tecnología.

El trabajo de campo tuvo lugar en el 2017 con entrevistas telefónicas asistidas por computadoras. Los encuestados provienen de 17 países o grupos regionales, con una muestra significativa de empresas pequeñas, medianas y grandes dentro de cada área. Las zonas geográficas cubiertas fueron Brasil, México, Australia/Nueva Zelanda, Japón, Sudeste Asiático, India, Gran China, Canadá, Estados Unidos, Alemania, Suiza, Rusia/Ucrania, Francia, los Países Nórdicos, los Países Bajos, el Reino Unido y Medio Oriente/África del Norte.

Las empresas encuestadas representan una gama de industrias: servicios profesionales, fabricación, comercio minorista, banca/seguros, cuidado de la salud, tecnología, bienes de consumo, sector público y distribución mayorista.

Documento traducido por SAP

Patrocinado por

