

## El imperativo de transformación para las pequeñas y medianas empresas de servicios profesionales

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. Esta transformación es una necesidad estratégica: a medida que ágiles competidores que dan prioridad a lo digital desafían los modelos de negocio existentes dentro de la industria, las empresas de servicios profesionales se ven forzadas a usar tecnología para aumentar la eficiencia y maximizar el valor de su base de talento y conocimiento.

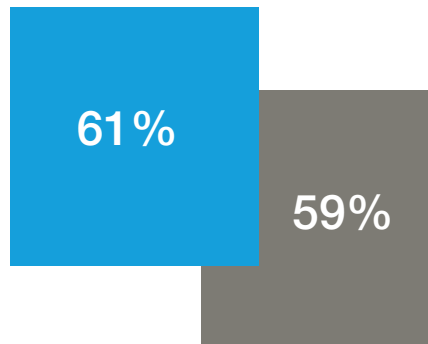
En comparación con otros sectores de la industria, las empresas de servicios profesionales están a la par con otras pequeñas y medianas empresas en muchos de los aspectos de la transformación digital que medimos en la encuesta, incluyendo su foco en tecnologías core y el valor esperado de estos esfuerzos.

Como estas empresas dependen de la propiedad intelectual y el capital humano, pueden obtener gran valor de herramientas tales como realidad aumentada, blockchain, machine learning, inteligencia artificial e interfaces de usuario controladas por voz. Estas innovaciones pueden ayudar a mejorar la rentabilidad proyectada, hacer un mejor uso de los recursos y permitir información estratégica en tiempo real sobre proyectos, operaciones y resultados.

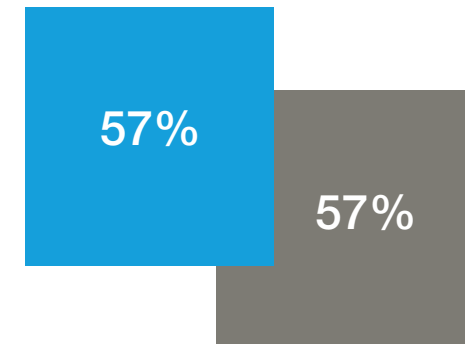
Mientras que las empresas de servicios profesionales tienen que trabajar para prepararse para un cambio profundo (por ejemplo, creando estructuras organizacionales más ágiles y con capacidad de respuesta), su creciente inversión en tecnologías emergentes y estrategia digital muestra su compromiso para hacer realidad la transformación digital.

■ Pequeñas y medianas empresas de servicios profesionales

■ Todas las pequeñas y medianas empresas



La transformación digital es importante o críticamente importante para la supervivencia de nuestra empresa.



Nuestros esfuerzos de transformación digital nos permiten competir más eficientemente con las grandes empresas.

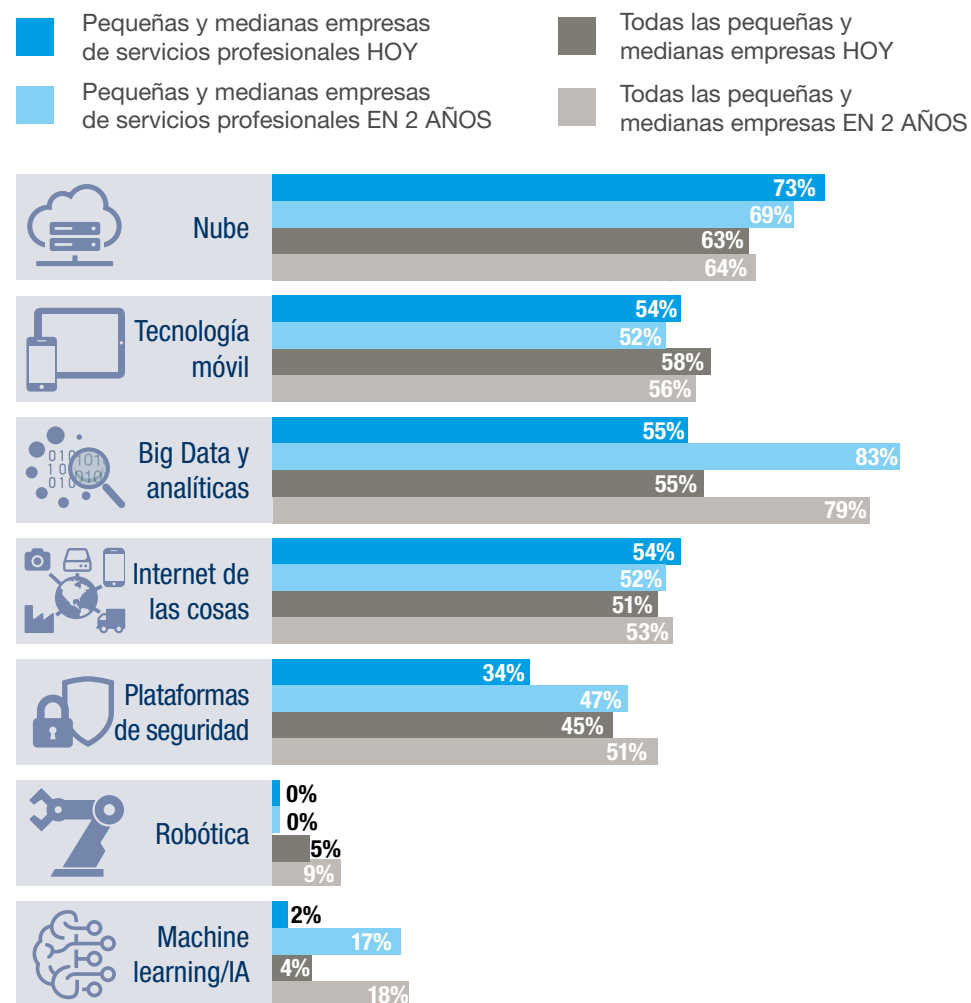
## Las empresas de servicios profesionales se focalizan en la nube

La transformación digital gira en torno a la inversión en tecnologías emergentes. El gasto en la nube está por encima del promedio en comparación con otras industrias, posiblemente porque los profesionales de la industria deben poder comunicarse con sus colegas y acceder fácilmente a la información cuando viajan para trabajar con sus clientes o trabajan en forma remota. La nube también servirá como una plataforma de innovación para tecnologías más avanzadas críticas para su futuro. Las inversiones actuales las ayudarán a alcanzar a las otras pequeñas y medianas empresas: las empresas de servicios profesionales esperan invertir en Big Data y tecnología móvil al mismo ritmo que sus pares dentro de dos años. También esperan ampliar su foco para incluir machine learning —una adición poderosa para un negocio construido sobre la capacidad intelectual—.

Nuestra encuesta sugiere que las pequeñas y medianas empresas de servicios profesionales se focalizan menos en algunas tecnologías digitales como las plataformas de seguridad. Esto puede deberse a un énfasis en las necesidades del cliente por sobre las inversiones internas, o a una falta de claridad sobre el valor de la tecnología digital para su negocio. Las empresas más pequeñas del sector están muy por detrás en esta área.

Las empresas de servicios profesionales consideran con urgencia sus esfuerzos de transformación digital, con más del 60% que dice que hoy es importante o críticamente importante para su supervivencia (es menos probable que las empresas más pequeñas digan eso —52% de las encuestadas con ventas de entre USD 100 millones y USD 250 millones vs 58% de las de entre USD 500 millones y USD 1 mil millones—). Sin embargo, muchas en el sector no han priorizado aún la transformación como un plan estratégico. Es menos probable que las pequeñas y medianas empresas de servicios profesionales —como las de otros sectores— digan que la transformación digital es un objetivo de negocio central que las empresas más grandes (56% vs 75% de las empresas de servicios profesionales más grandes).

**P:** ¿En qué tecnologías está invirtiendo más fuertemente hoy? ¿Y en dos años?  
Los encuestados pueden seleccionar todo lo que aplique.



## Se espera que las inversiones en tecnología generen valor en todo el negocio

Se espera que estas crecientes inversiones en tecnología rindan dividendos en los próximos dos años. Las pequeñas y medianas empresas de servicios profesionales anticipan mayor valor en términos de satisfacción y compromiso del cliente (66% vs 63% general), crecimiento de los ingresos (60% vs 54%), análisis de datos (58% vs 54%) e innovación (54% vs 58%). También esperan que la tecnología las ayude a optimizar procesos internos (54% vs 54%); tales mejoras podrían incluir una mejor gestión del flujo de efectivo y automatizar las renovaciones de contratos.

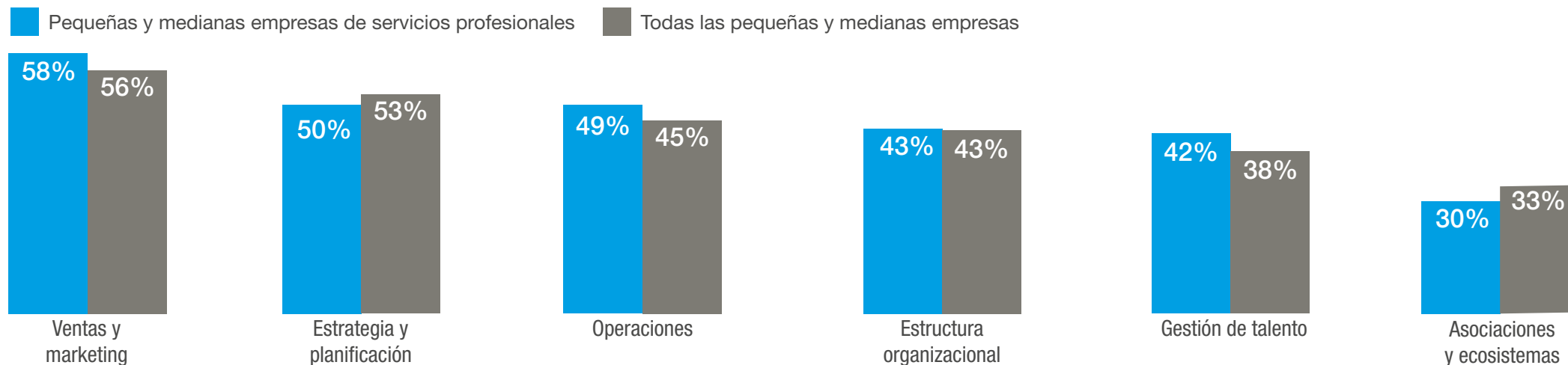
Los esfuerzos más amplios de transformación digital —que involucran a los procesos y objetivos de negocio que rodean a las inversiones tecnológicas— también afectarán el rendimiento del negocio. La mayoría de las pequeñas y medianas empresas de servicios profesionales no han visto aún un cambio transformador proveniente de sus esfuerzos digitales. Menos de un cuarto informan mejoras drásticas en ventas y marketing (19%), y aún menos sostienen que han tenido un cambio sustancial o transformador en estrategia y planificación, operaciones u otras funciones del negocio.

Pero se espera un mayor impacto en el futuro. Las pequeñas y medianas empresas de servicios profesionales anticipan cambios positivos significativos en ventas y marketing, estrategia y planificación, y operaciones. Sin embargo, solo 30% espera que sus inversiones en tecnología generen valor sustancial en las asociaciones y ecosistemas dentro de dos años —un área crítica del negocio para esta industria—.

Un mayor reconocimiento de marca y la calidad de la contratación y retención de talento son vistos como impulsores principales de los ingresos para las pequeñas y medianas empresas de servicios profesionales durante los próximos dos años, más que en otros sectores. Las cuestiones de talento son una preocupación vital en una industria que depende de su base de talento experto y de un sólido pipeline de potenciales contrataciones. Estas mejoras impulsadas por tecnología en las funciones del negocio darán soporte a objetivos estratégicos centrales —si las empresas de servicios profesionales pueden construir la cultura para facilitar los cambios necesarios—.

**P:** ¿En qué medida espera que la digitalización cambie las siguientes áreas de su organización?

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



Patrocinado por



## Hacer la ingeniería de una cultura digital

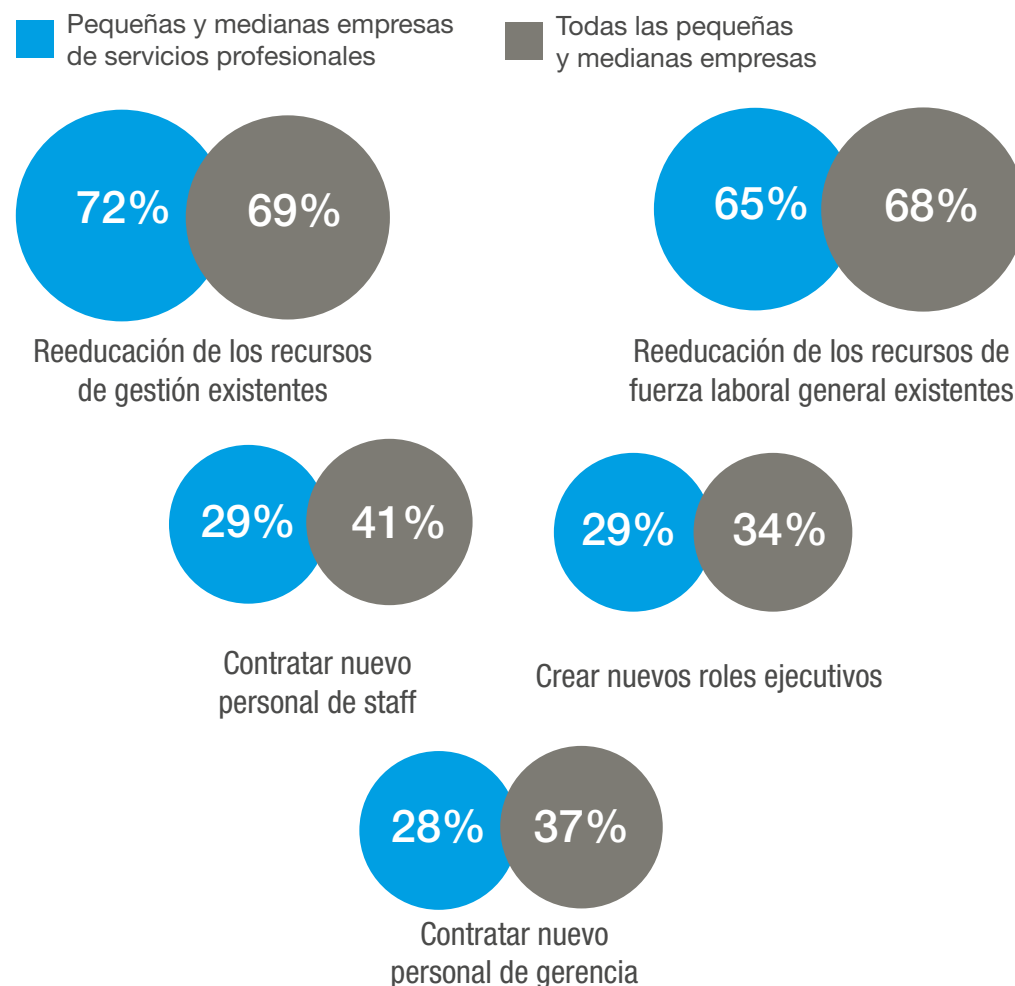
Para entender bien la transformación digital, las pequeñas y medianas empresas deben aprovechar sus fortalezas inherentes, incluyendo la agilidad y la capacidad de construir una cultura sólida y colaborativa. Las empresas de servicios profesionales, igual que sus pares de otros sectores, deben preparar a sus organizaciones para esta nueva era creando una cultura digital, desarrollando estrategias de gestión de cambio y equipando a los empleados con las plataformas de tecnología y colaboración necesarias para poner la estrategia en acción.

El liderazgo ejecutivo debe tener un enfoque holístico del talento, focalizándose en las habilidades y el compromiso en todos los niveles de la organización. Las empresas de servicios profesionales citan la falta de habilidades de la fuerza laboral como la principal barrera para sus iniciativas de transformación digital —46% la clasifica como uno de los tres desafíos principales, junto con la planificación ineficaz (46%) y ligeramente por delante de la falta de tecnología madura (45%)—. Se espera que las inversiones tecnológicas afecten la reeducación de los recursos de la fuerza laboral general y la reeducación de los recursos de gerencia, aunque muchas son lentas para abordar cuestiones de talento; solo 12% informa estrategias bien desarrolladas para el compromiso del empleado.

Las pequeñas y medianas empresas de servicios profesionales deben adoptar una mentalidad digital —y comunicarla en toda la empresa— para que la transformación dé resultado. Actualmente, las estructuras organizacionales complejas y burocráticas hacen que sea difícil para muchas de estas empresas avanzar con rapidez. Aunque al igual que sus pares de otras industrias es probable que digan que están obteniendo valor de una toma de decisiones más simple (71% vs 72% en general) y menos burocracia (59% 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 que ayuda a las pequeñas y medianas empresas a prosperar —o incluso a sobrevivir—. El liderazgo de las empresas de servicios profesionales debe seguir focalizando las inversiones tecnológicas en la suite de herramientas (como machine learning y Big Data) que ayudarán a actualizar sus modelos de negocio y den soporte a nuevos flujos de ingresos provenientes de la entrega de un servicio digital. También deben desarrollar procesos y estrategias en torno a la aplicación de estas tecnologías y alentar la capacitación continua para construir una fuerza laboral que pueda adaptarse a estos cambios —y los que puedan venir después—.

**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 la transformación digital.

Nuestra muestra incluye a casi 2.600 empresas con ingresos de menos de USD 1 mil millones; 295 de estas pequeñas y medianas empresas provienen del sector de servicios profesionales. Este documento incluye nuestro análisis de los resultados de la encuesta de servicios profesionales.

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.