

QUINTA EDICIÓN

Informe de tendencias en el ámbito de las pymes

Perspectivas de más de 2500 propietarios y líderes de pequeñas y medianas empresas de todo el mundo



Qué encontrará en este informe

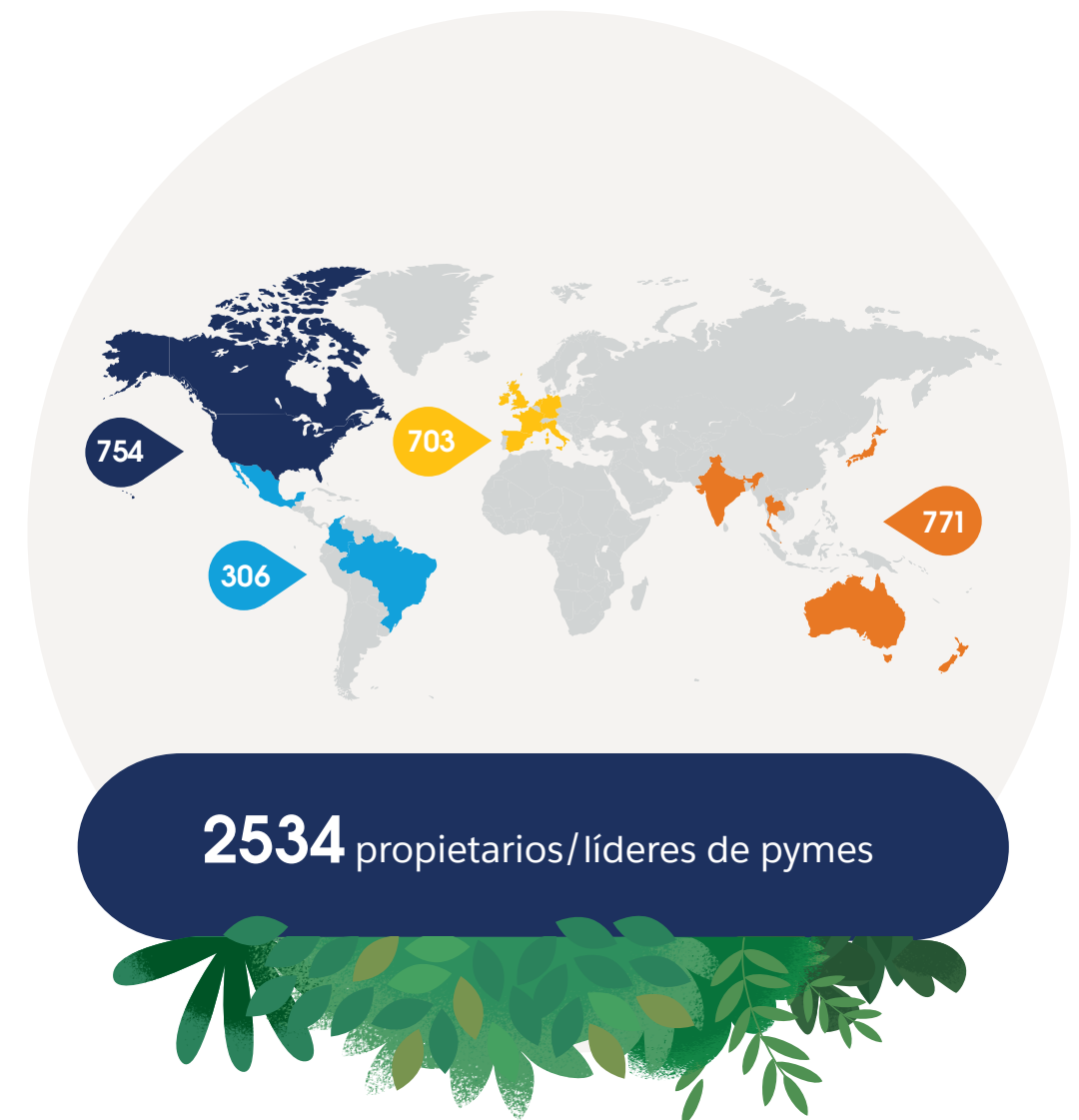
Para la quinta edición del "Informe de tendencias en el ámbito de las pymes" se analizaron las respuestas de más de 2500 propietarios y líderes de pymes de todo el mundo para determinar:

- La repercusión que ha tenido el apoyo de las comunidades locales para las pymes.
- Las medidas que están tomando las pymes para reforzar los vínculos de confianza con sus clientes y empleados.
- El papel de la tecnología en el crecimiento de las pymes.
- Los cambios que han experimentado las pymes en el último año y cómo afectarán a su futuro.

The Harris Poll realizó la encuesta online en nombre de Salesforce, entre el 21 de junio y el 12 de julio de 2021, y en ella participaron 2534 propietarios y líderes de pymes de Norteamérica, Latinoamérica, Sudamérica, Europa y la región de Asia-Pacífico. Los encuestados son mayores de 18 años, trabajan a tiempo completo o a tiempo parcial, son trabajadores por cuenta propia, o son propietarios o ejecutivos sénior de empresas de entre 2 y 200 empleados, con ingresos anuales inferiores a los 1000 millones de dólares estadounidenses, o el equivalente en la moneda local.*

Todos ellos actúan como representantes de terceros (y no solo de clientes de Salesforce).

* Consulte las secciones **Datos demográficos de la encuesta** y **Acerca de este informe** para obtener más detalles sobre el estudio.



Espero que estos datos sobre cómo las pymes reciben apoyo por parte de sus comunidades, refuerzan sus lazos de confianza y transforman sus operaciones le sirvan de inspiración a usted y a su propio negocio".

Eric Bensley
Vicepresidente de Marketing de Productos de Pymes y de Essentials,
Salesforce

Índice

Resumen ejecutivo 04

01 | Las comunidades y los Gobiernos apoyan a las pymes..... 05

02 | El compromiso de los clientes y empleados se ha vuelto prioritario 07

03 | Las pymes adoptan un enfoque "digital-first" 12

04 | Las pymes prevén cambios a largo plazo derivados de la pandemia 16

Apéndice 19

Datos demográficos de la encuesta 24

Acerca de este informe 25



Resumen ejecutivo

Las pymes están avanzando después de más de un año de cambios. Los propietarios y líderes han guiado a sus negocios a través de la crisis sanitaria actual, enfrentándose a los cambios sociales a gran escala y la inestabilidad económica que ha generado. Aunque la pandemia afectó negativamente a muchos negocios, otros aprovecharon oportunidades empresariales. Como vemos en el informe de este año, muchos líderes de pymes se han adaptado con éxito e incluso han prosperado.

En la quinta edición del Informe de tendencias en el ámbito de las pymes, ofrecemos una visión general de las opiniones y perspectivas actuales de los líderes de las pymes y describimos cómo han sido esos cambios.

01

Las comunidades y los Gobiernos apoyan a las pymes

Debido a las interrupciones de la actividad económica causadas por la pandemia, las pymes, que ya luchaban por mantener sus flujos de ingresos, se vieron todavía más limitadas en cuestión de recursos. Tanto los Gobiernos como las comunidades locales dieron un paso adelante para ayudar. **Dos de cada tres líderes de pymes afirman que el apoyo de la comunidad ha sido importante para la supervivencia de su empresa.**

02

El compromiso de los clientes y empleados se ha vuelto prioritario

Tras un periodo de inestabilidad, las pymes quieren estrechar lazos de confianza. Para ello, se están centrando en comunicarse de forma transparente y flexible con sus empleados, así como en satisfacer las expectativas de sus clientes. **Más de 7 de cada 10 pymes comentan que sus clientes esperan poder realizar transacciones online, y casi la misma proporción utiliza soluciones de comercio electrónico.**

03

Las pymes adoptan un enfoque "digital-first"

En un mundo cada vez más impredecible, los líderes de las pymes están acelerando sus inversiones en tecnología. Buscan soluciones que ayuden a sus negocios a sobrevivir incluso a los tiempos más tumultuosos. **Más de la mitad de las pymes en crecimiento han acelerado sus inversiones en tecnología de ventas y servicio de atención al cliente en el último año.**

04

Las pymes prevén cambios a largo plazo derivados de la pandemia

Muchos líderes de pymes se han replanteado sus estrategias para mantener sus negocios a flote y, al hacerlo, sus operaciones se han vuelto más eficientes. Ahora, las pymes quieren mantener de forma permanente algunos de esos cambios. **Tres de cada cuatro líderes de pymes creen que los cambios que han aplicado a las operaciones empresariales en el último año les beneficiarán a largo plazo.**



01

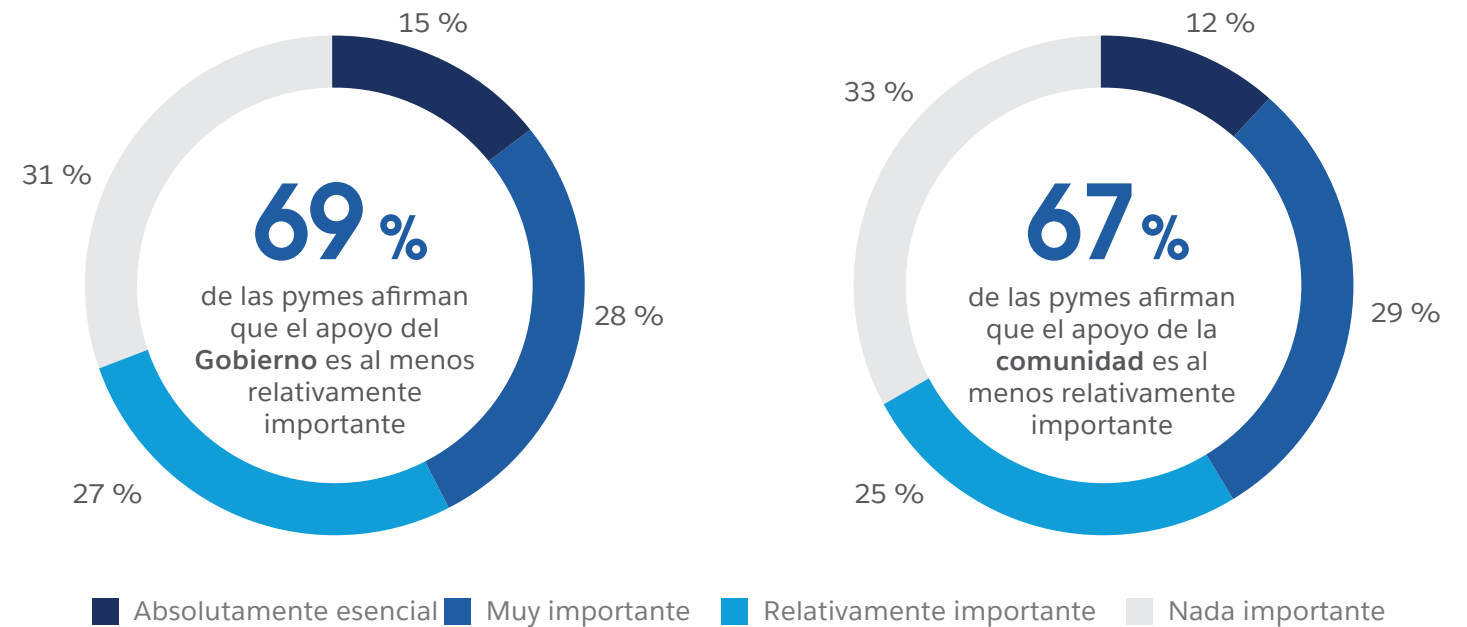
Las comunidades y los Gobiernos apoyan a las pymes

La determinación y capacidad de innovación de las pymes durante una época de grandes cambios ha sido un triunfo, además de una prueba de perseverancia y creatividad, tanto de ellas como de las comunidades en las que operan.

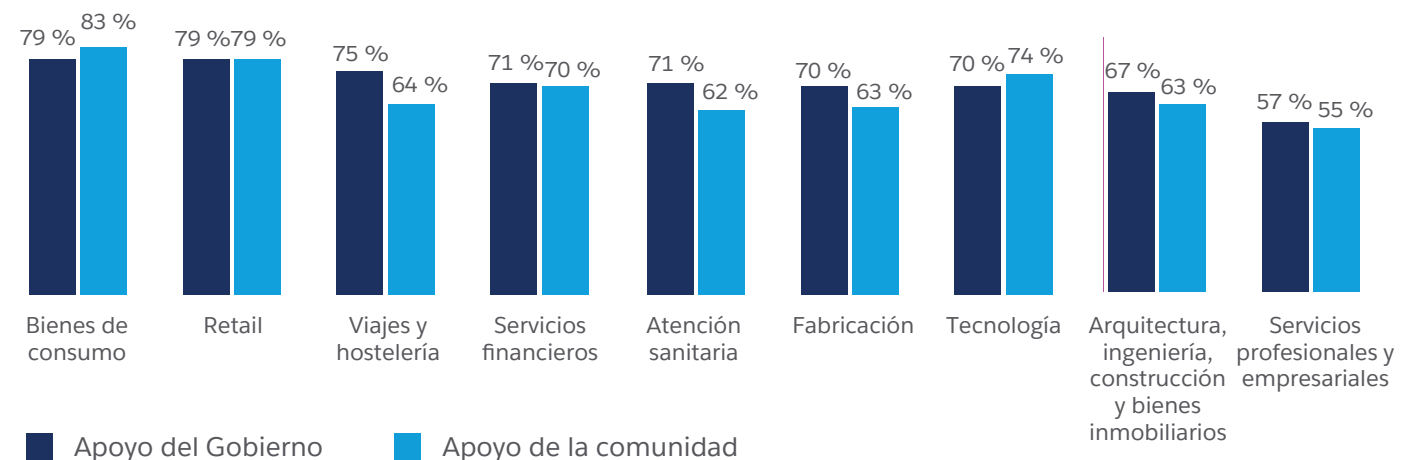
Más de dos tercios de los líderes de pymes afirman que el apoyo del Gobierno y de la comunidad ha sido importante para la supervivencia de su empresa. Más de 1 de cada 10 llegan al punto de considerarlo absolutamente esencial.

Los sectores de retail y bienes de consumo han dependido considerablemente del apoyo externo. Más de tres de cada cuatro pymes de estos sectores afirman que el apoyo del Gobierno y de la comunidad ha sido importante para su supervivencia, una cifra mayor que en otros sectores.

Importancia del apoyo de cara a la supervivencia de la empresa durante la pandemia



Importancia del apoyo de cara a la supervivencia de la empresa durante la pandemia por sector*



* Incluye las respuestas: "Absolutamente esencial", "Muy importante" y "Relativamente importante".

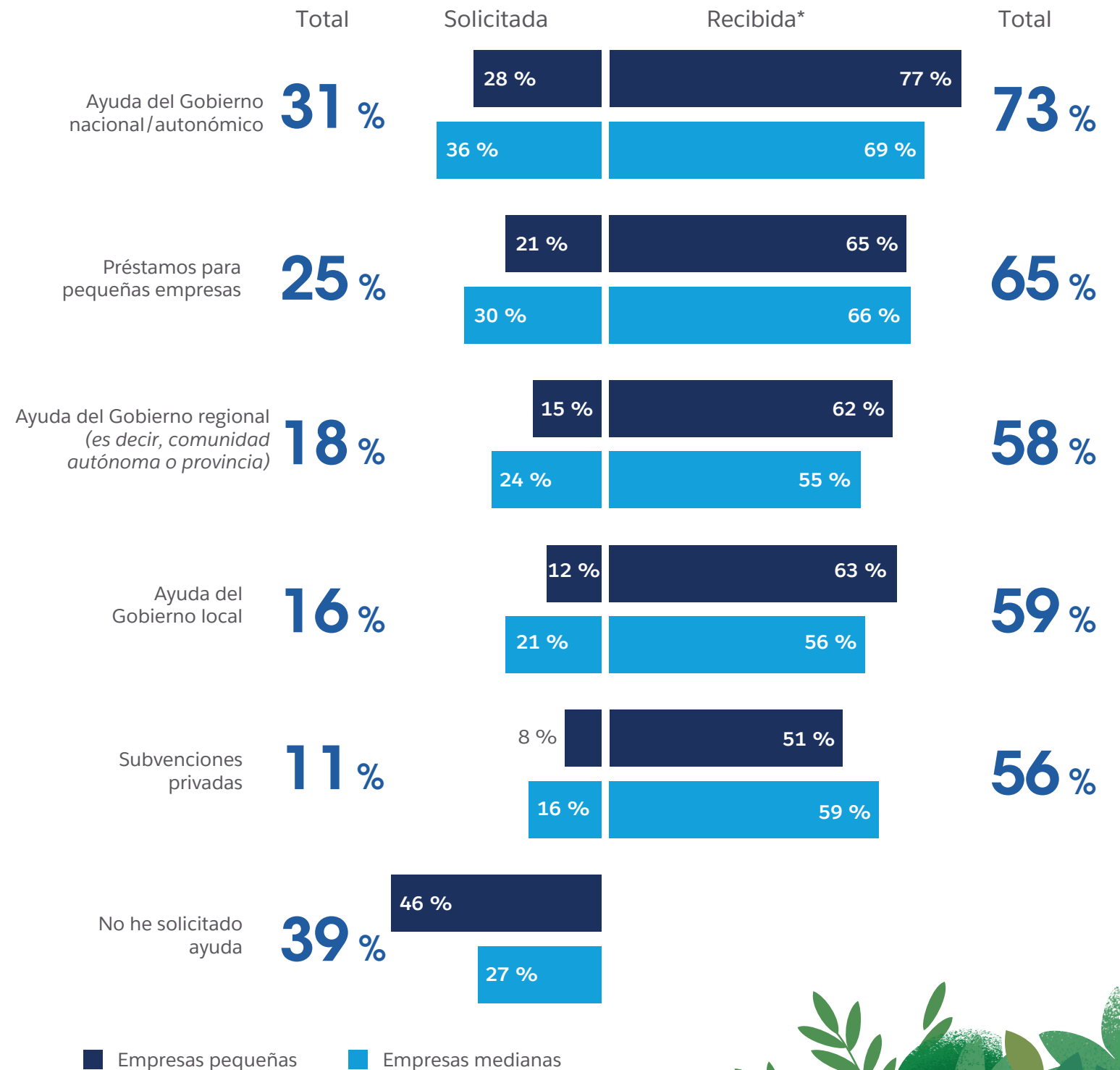
01

Las comunidades y los Gobiernos apoyan a las pymes

El apoyo gubernamental y comunitario ha ayudado a las pymes a operar bajo nuevas circunstancias y a continuar con sus actividades rutinarias, como adquirir suministros y pagar a sus empleados.

La mayoría de las pymes solicitaron algún tipo de ayuda financiera durante la pandemia. Las empresas medianas, cuyos costes operativos suelen ser más elevados, son más propensas a solicitar ayudas que las empresas de menor tamaño. Más de la mitad de las pymes que solicitaron ayudas las recibieron y, en concreto, las empresas pequeñas fueron más propensas a recibir ayudas por parte de Gobiernos nacionales o federales.

Ayuda financiera solicitada y recibida durante la pandemia

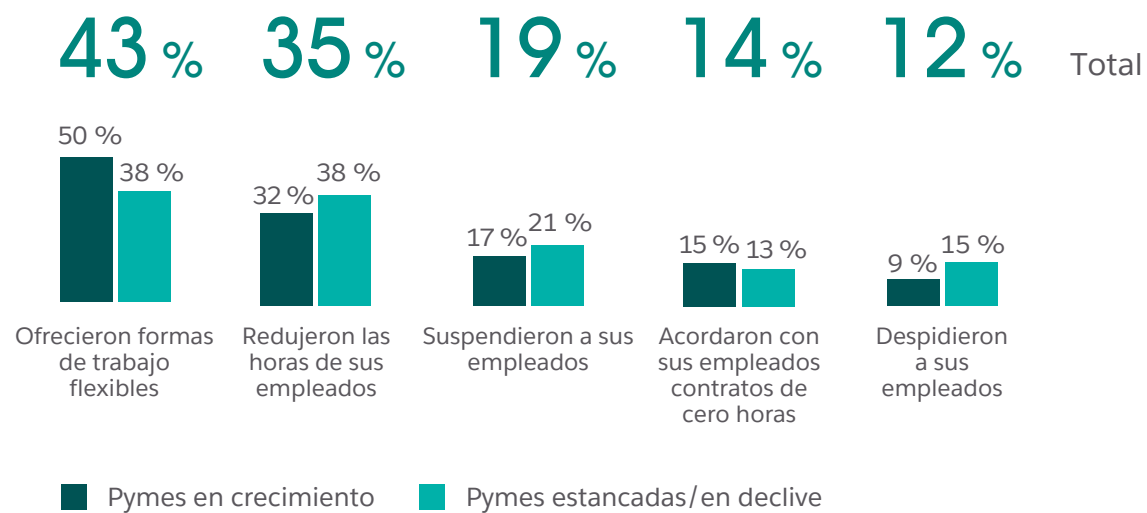


* Entre las pymes que solicitaron ayudas de cada tipo.

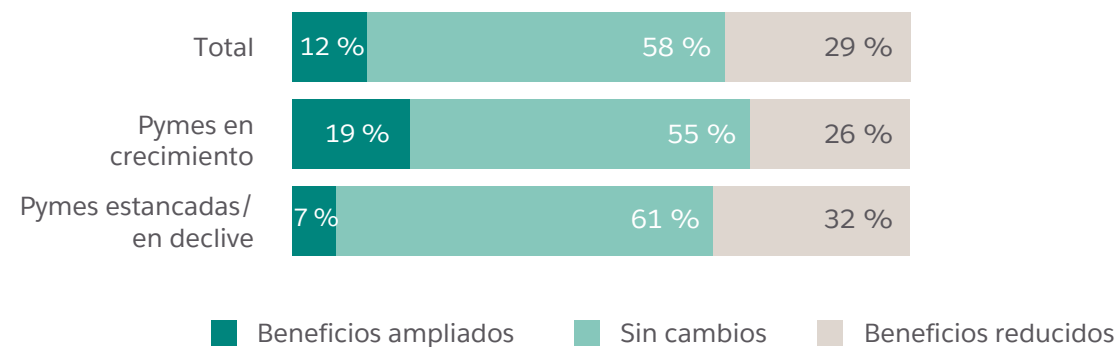
02

El compromiso de los clientes y empleados se ha vuelto prioritario

Cambios en la plantilla durante la pandemia



Cambios en los beneficios de los empleados durante la pandemia



Muchas pymes hicieron cambios relacionados con sus departamentos de recursos humanos a medida que se adaptaban a las nuevas circunstancias.

Algunas pymes se vieron obligadas a reducir las horas de trabajo o el número de empleados. Cerca de una de cada cinco pymes suspendieron a sus empleados durante la pandemia, pero casi la mitad de ellas (49 %) han vuelto a contratarlos. Las empresas en crecimiento son más propensas a recurrir a estas medidas que las pymes estancadas o en declive (un 59 % frente a un 43 %).

Más de dos de cada cinco pymes han acordado formas de trabajo flexibles con sus empleados durante la pandemia. Las empresas en crecimiento son más propensas a ofrecer flexibilidad a sus empleados que aquellas estancadas o en declive.

En lo que respecta a los beneficios de los empleados, la tendencia es la misma. Si bien la mayoría de las pymes han mantenido sus beneficios durante la pandemia, muchas (especialmente aquellas estancadas o en declive) tuvieron que recortar en materia de beneficios.

02

El compromiso de los clientes y empleados se ha vuelto prioritario

Dada la persistencia de la pandemia, los empleados están expresando sus expectativas en cuanto a nuevas medidas de seguridad en el trabajo. También esperan horarios y ubicaciones de trabajo flexibles.

Con estas expectativas en mente, y para generar confianza tras las suspensiones y los despidos, muchas pymes se están esforzando para reforzar el compromiso de los empleados mediante comunicaciones transparentes y mostrando empatía, así como pidiéndoles su opinión.

Las cinco expectativas principales de los empleados

- 1 Horarios flexibles
- 2 Uso de la mascarilla en el trabajo
- 3 Desinfección diaria de los espacios de trabajo/materiales
- 4 Distanciamiento social en el trabajo
- 5 La posibilidad de teletrabajar

Medidas que han tomado las pymes para ganarse la confianza de los empleados



02

El compromiso de los clientes y empleados se ha vuelto prioritario

Las expectativas de los clientes son ahora más elevadas que nunca, tal y como revela la encuesta Connected Customer más reciente de Salesforce:

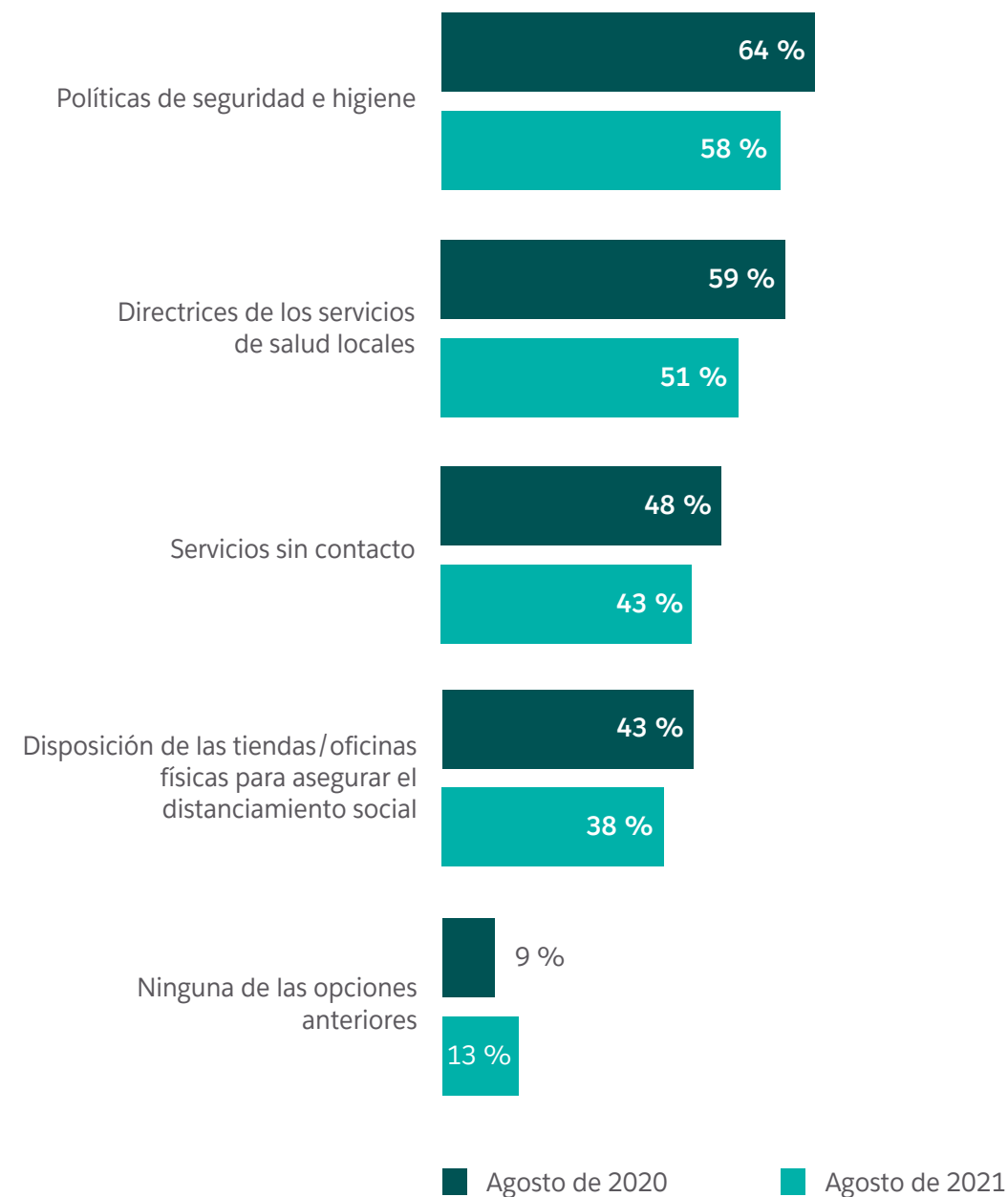
El 90 % de los consumidores afirman que la forma en que una empresa actúa durante una crisis demuestra su fiabilidad.*

Además, según el informe "**Estado del cliente conectado**" de Salesforce, el 83 % de los clientes esperan interactuar de inmediato con alguien al ponerse en contacto con una empresa, lo que supone un aumento respecto al 78 % de 2019.

Las pymes han adoptado nuevas prácticas para cumplir estas expectativas. Casi la mitad (47 %) prestan más atención a sus comunicaciones con los clientes, y el 42 % han diversificado las formas en que los clientes pueden contactar con ellas. Muchas siguen centrándose en la seguridad del cliente, aunque algo menos que en agosto de 2020.

* Encuesta del informe Estado del cliente conectado, Salesforce, 2021.

Áreas de atención para las pymes debido a la pandemia



02 El compromiso de los clientes y empleados se ha vuelto prioritario

Después de más de un año de innovación y adaptación, las pymes todavía se enfrentan a obstáculos considerables. De marzo a agosto de 2020, un número creciente de pymes mencionaron la presencia de obstáculos a la hora de cumplir las expectativas de los clientes.

Ahora, los líderes de las pymes siguen enfrentándose a desafíos, como personalizar las interacciones con los clientes, responder rápidamente a las consultas, interactuar con los clientes en sus canales preferidos y ofrecer una experiencia conectada.

Desafíos a los que se enfrentan las pymes para obtener compromiso por parte de los clientes*

| Marzo de 2020 | Agosto de 2020 | Agosto de 2021 | Cambio en Clasificación |
|--|--|--|-------------------------|
| Estar a la altura de la demanda | Comercializar propuestas innovadoras | Comercializar propuestas innovadoras | - |
| Comercializar propuestas innovadoras | Estar a la altura de la demanda | Estar a la altura de la demanda | - |
| Proporcionar un producto de calidad | Personalizar las interacciones con los clientes | Personalizar las interacciones con los clientes | - |
| Personalizar las interacciones con los clientes | Implementar medidas de seguridad o higiene | Responder a las consultas rápidamente | ↑ 3 |
| Responder a las consultas rápidamente | Interactuar con los clientes en sus canales preferidos | Mantener medidas de seguridad o higiene | ↓ 1 |
| Interactuar con los clientes en sus canales preferidos | Proporcionar un producto de calidad | Proporcionar un producto de calidad | - |
| Ofrecer una experiencia conectada | Responder a las consultas rápidamente | Interactuar con los clientes en sus canales preferidos | ↓ 2 |
| | Ofrecer una experiencia conectada | Comunicarse con frecuencia | N/A |
| | | Ofrecer una experiencia conectada | - |

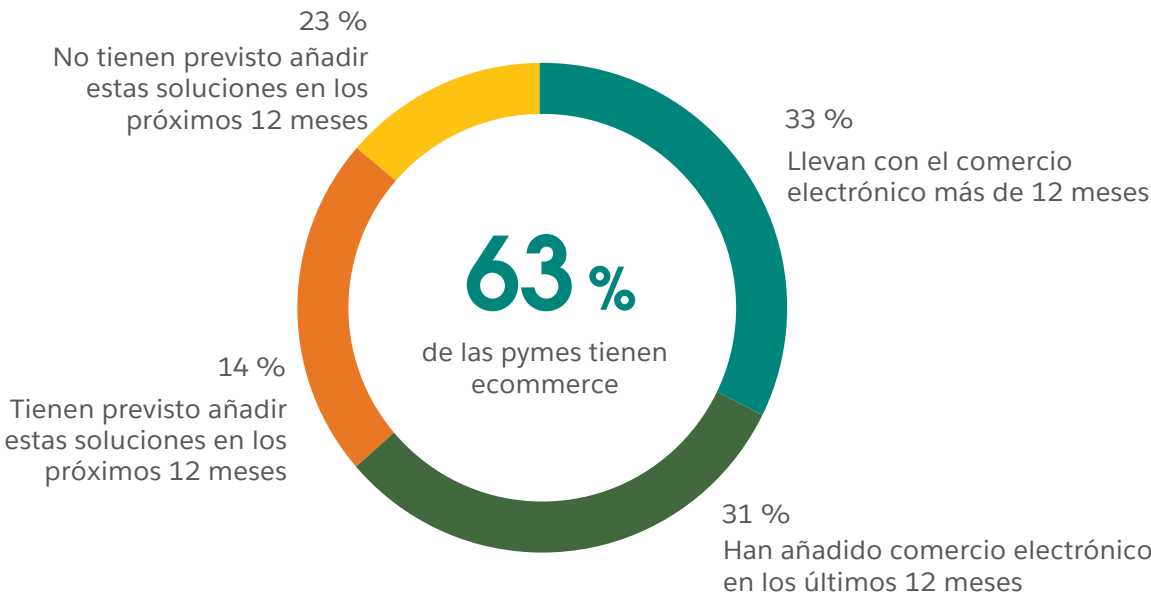
* Incluye las respuestas: "Gran desafío" y "Desafío considerable".

El compromiso de los clientes y empleados se ha vuelto prioritario

En un mundo cada vez más distribuido y centrado en los canales online, muchas pymes están recurriendo a la tecnología para afianzar las relaciones con sus clientes. El ecommerce es un gran ejemplo. La mayoría de los líderes de pymes (71 %) afirman que sus clientes esperan poder realizar transacciones online. Por consiguiente, la mayoría de las pymes (63 %) utilizan soluciones de comercio electrónico, lo que incluye a casi un tercio (31 %) que empezaron a usar dichas soluciones en el último año.

Aunque interactuar virtualmente reduce los riesgos sanitarios, el comercio electrónico genera preocupaciones relacionadas con la seguridad. Conjuntamente con el aumento del uso de soluciones de comercio electrónico, casi todas las pymes (90 %) se han centrado en la seguridad de los datos y en tomar medidas para garantizar la protección de la información de sus clientes. Las pymes en crecimiento se están centrando especialmente en este aspecto (95 %) y son más propensas a tomar medidas para proteger su negocio online que las empresas estancadas o en declive.

Uso de soluciones de ecommerce por parte de las pymes



Medidas de seguridad que han tomado las pymes

Total

| | | | |
|------|--|------|------|
| 46 % | Actualizar las aplicaciones con regularidad | 43 % | 51 % |
| 41 % | Uso de la tecnología basada en la nube para realizar copias de seguridad y almacenar datos | 37 % | 45 % |
| 40 % | Uso de autenticación de dos factores | 34 % | 47 % |
| 40 % | Bloqueo de los sitios malintencionados antes de que lleguen a los clientes | 36 % | 44 % |
| 40 % | Creación y gestión de contraseñas seguras mediante administradores de contraseñas | 35 % | 45 % |
| 37 % | Almacenamiento de la información del cliente mínima necesaria | 36 % | 39 % |

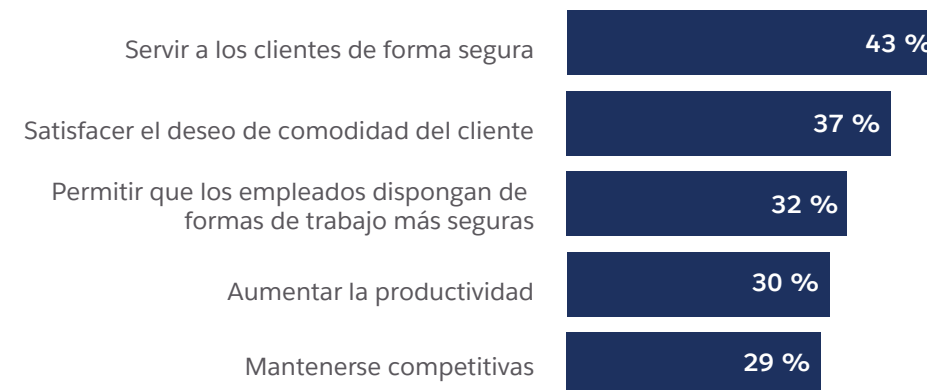
03

Las pymes adoptan un enfoque "digital-first"

A pesar de las nuevas restricciones sobre las interacciones en persona, las comunidades y los clientes siguen queriendo apoyar a las pymes. Como respuesta, los líderes de las pymes están priorizando el traslado de sus operaciones a un entorno online para que sus clientes puedan conectar con ellas desde la comodidad del hogar.

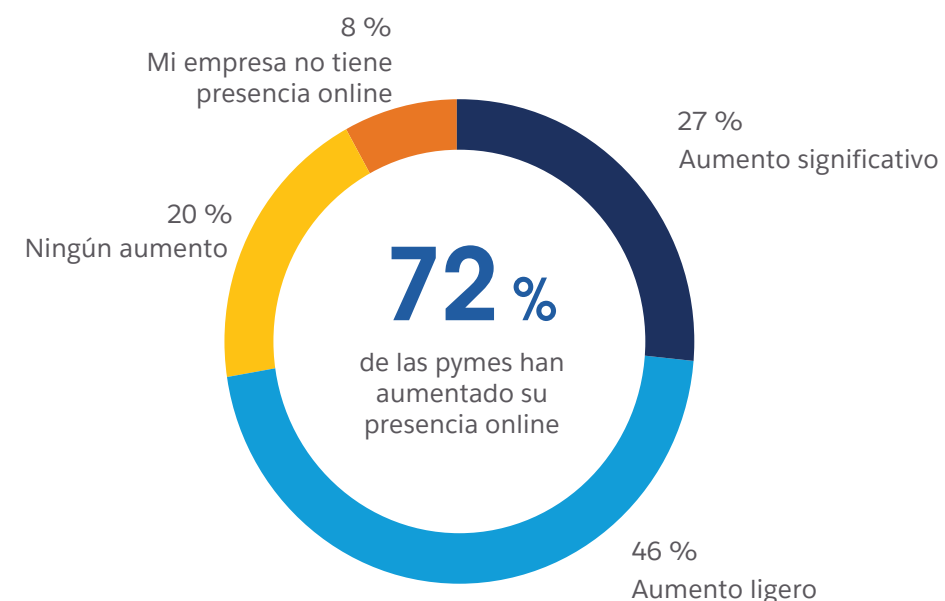
La mayoría de las pymes (83 %) realizan online al menos algunas de sus operaciones; de ellas, casi todas (95 %) han trasladado una parte de sus operaciones a un entorno online en el último año. La seguridad y la comodidad para los clientes y empleados están impulsando este cambio. Además, casi tres cuartas partes de las pymes han aumentado su presencia online (por ejemplo, en redes sociales, sitios web, correo electrónico, anuncios) en el último año.

Las cinco razones principales por las que las pymes han empezado a operar online a lo largo del último año*



* Entre las pymes que han aumentado las operaciones online en el último año. Se admiten hasta tres respuestas a esta pregunta.

Aumento de la presencia online de las pymes en el último año



03

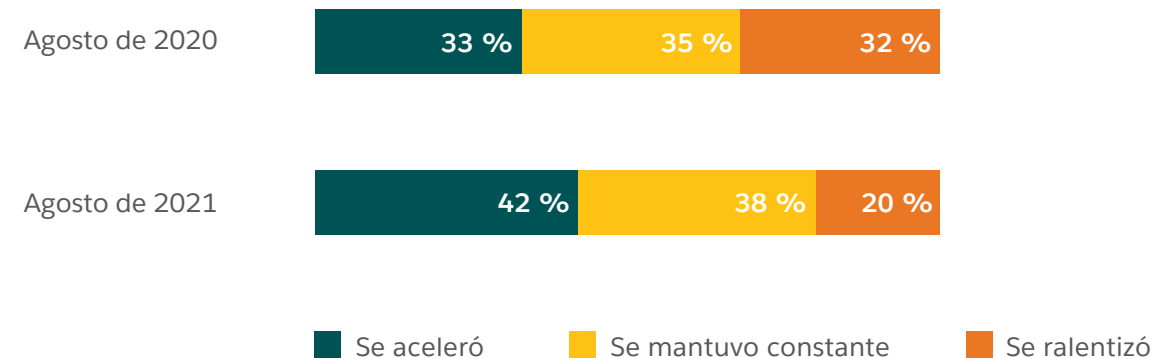
Las pymes adoptan un enfoque "digital-first"

Está claro que un uso eficaz de la tecnología puede marcar la diferencia para las pymes, ayudando a estrechar lazos y sentar las bases para el crecimiento.

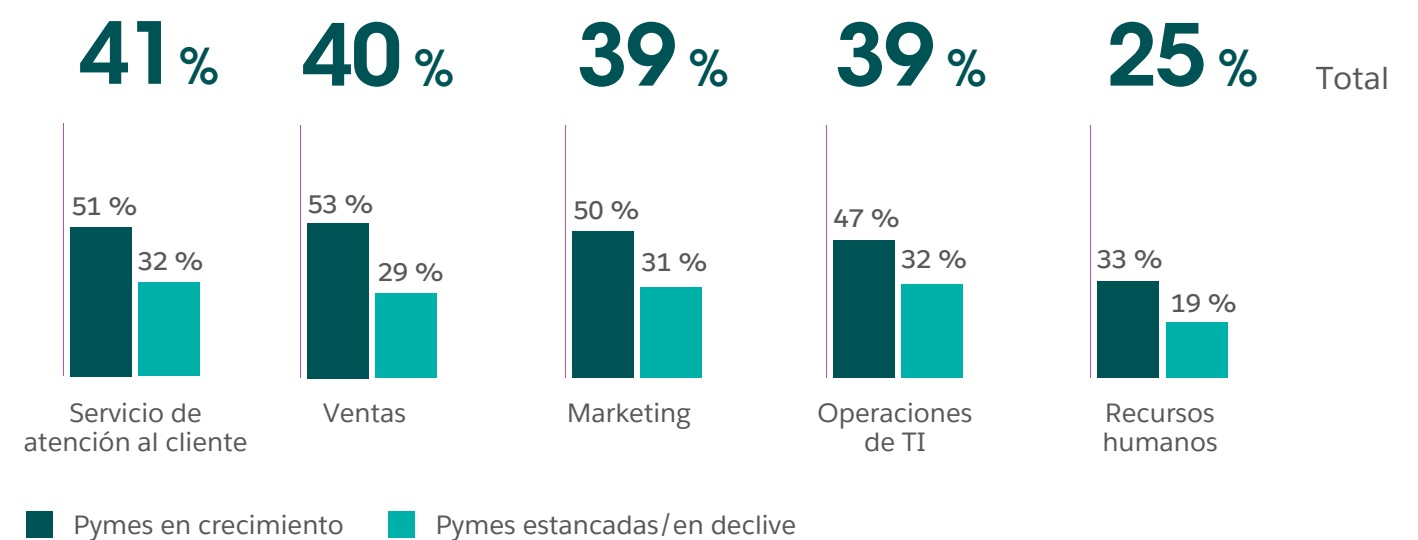
La mayoría de las pymes en crecimiento (71 %) afirman que sus negocios sobrevivieron a la pandemia gracias a la digitalización.

Y durante una época de grandes cambios, las pymes en crecimiento están acelerando las inversiones en tecnología. Sus motivos principales son: aumentar la productividad (62 %), mejorar la agilidad empresarial (60 %) y proteger mejor los datos (54 %).

Ritmo de las inversiones en tecnología de las pymes en crecimiento en el último año



Pymes que han acelerado la inversión en tecnología en las siguientes categorías en el último año



03

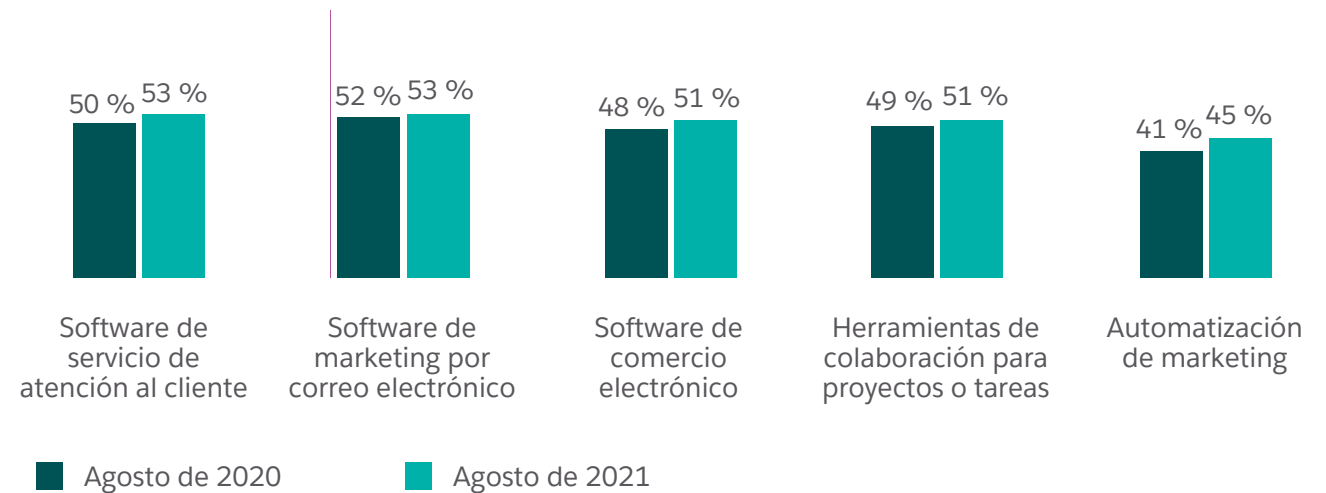
Las pymes adoptan un enfoque "digital-first"

Más de tres de cada cinco líderes de pymes (62 %) afirman que su negocio no podría haber sobrevivido a la pandemia usando la tecnología de hace una década.

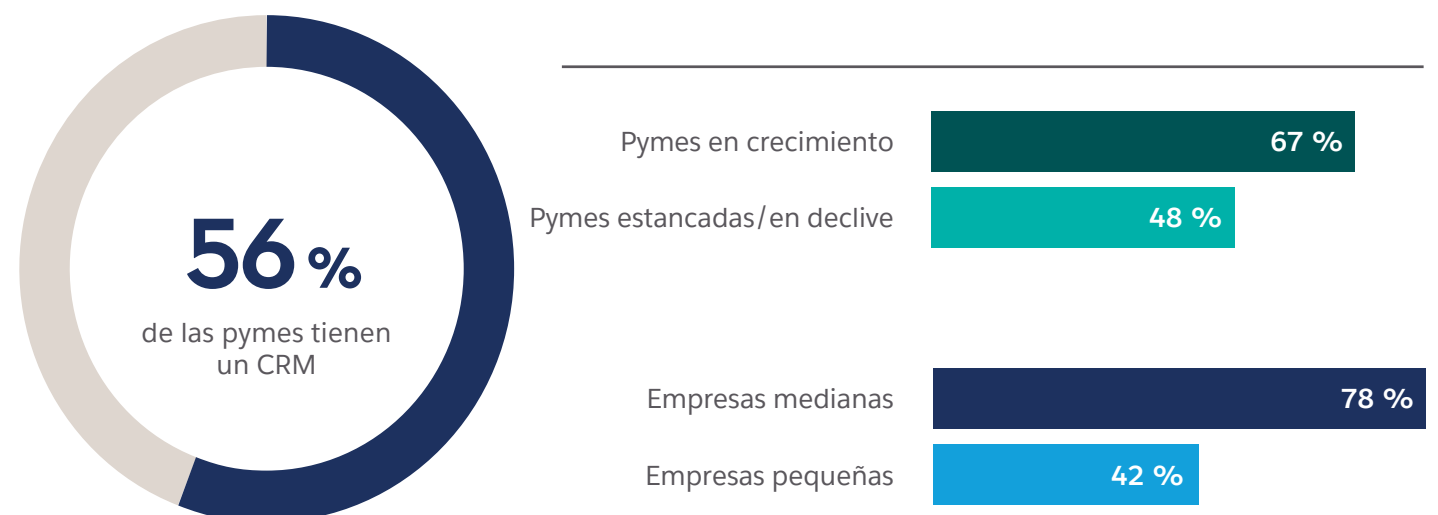
El uso de tecnología ha aumentado siguiendo la tendencia en todos los ámbitos desde agosto de 2020. Este cambio no es sorprendente tras un año de teletrabajo y experiencias digitalizadas con los clientes. Las pymes dependen en particular de la tecnología que permite ambas cosas, como un sistema de gestión de las relaciones con los clientes (CRM). Las empresas medianas y en crecimiento utilizan las soluciones de CRM más que otras empresas.



Pymes que utilizan las siguientes soluciones tecnológicas



Adopción de sistemas de CRM por parte de las pymes

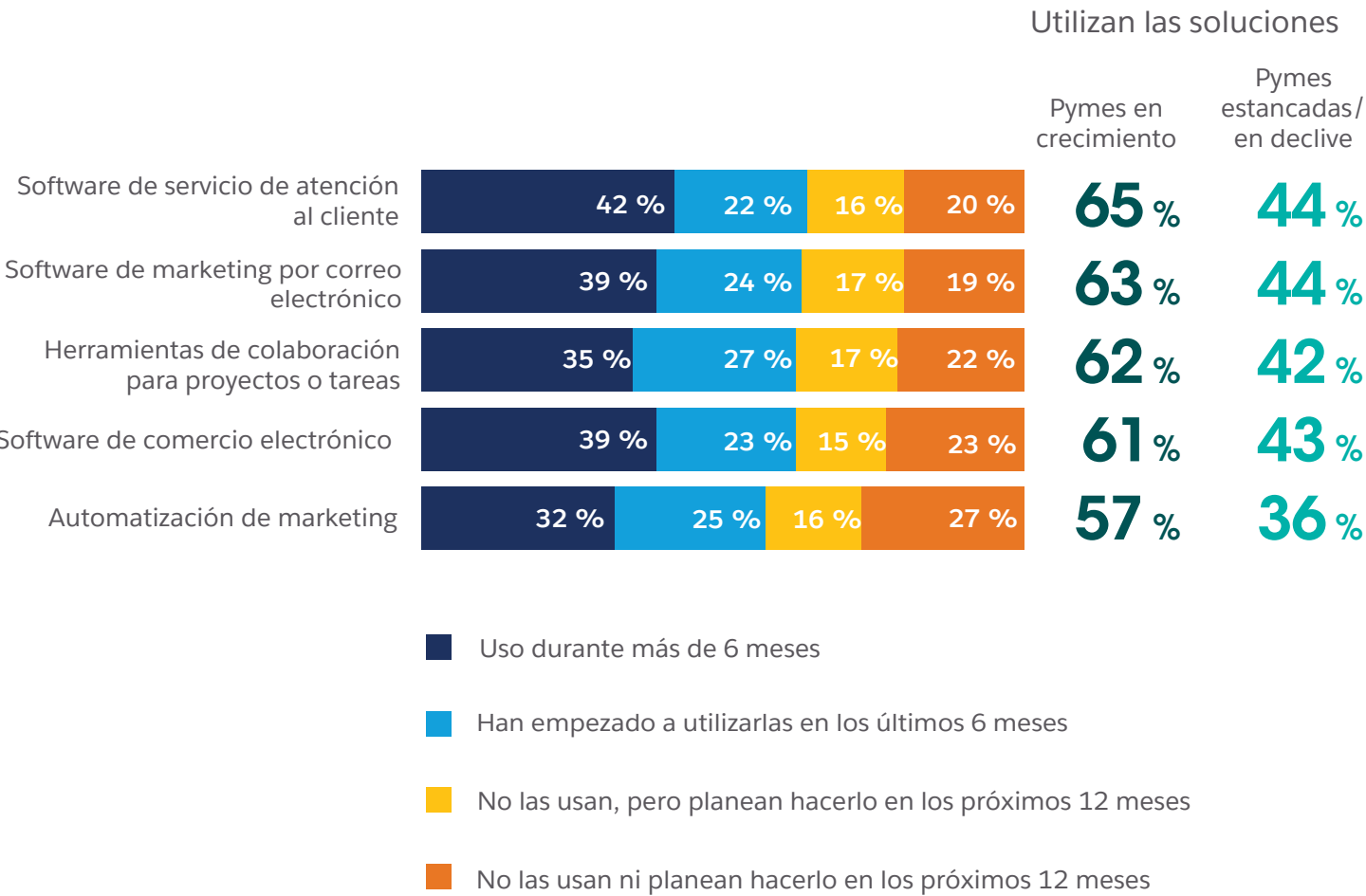


Las pymes adoptan un enfoque "digital-first"

Las pymes en crecimiento no solo están acelerando sus inversiones en tecnología, sino que también son más propensas que las empresas estancadas o en declive a utilizar tecnologías como software de servicio de atención al cliente, de marketing por correo electrónico y de comercio electrónico.

En particular, las herramientas de colaboración para proyectos o tareas han sido las que han experimentado una mayor adopción en los últimos seis meses. Dado el aumento de su uso en los últimos años, alrededor de tres de cada cinco pymes en crecimiento utilizan ahora estas herramientas.

Uso de soluciones tecnológicas por parte de las pymes en crecimiento



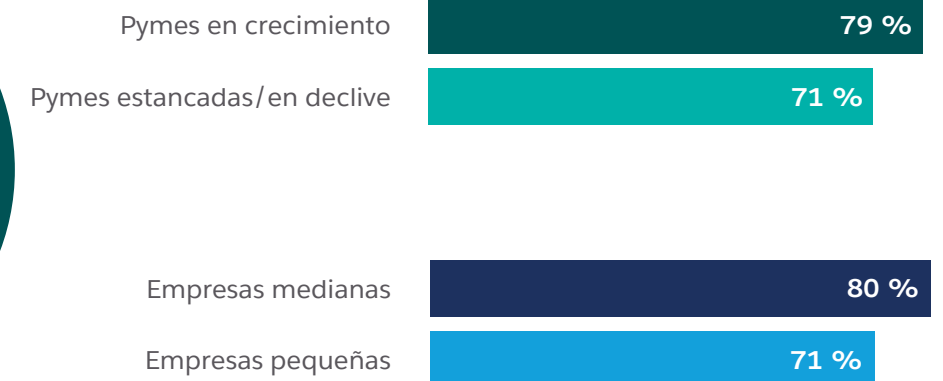
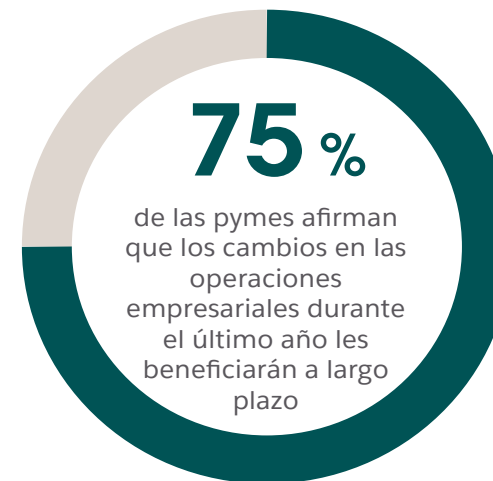
04

Las pymes prevén cambios a largo plazo derivados de la pandemia

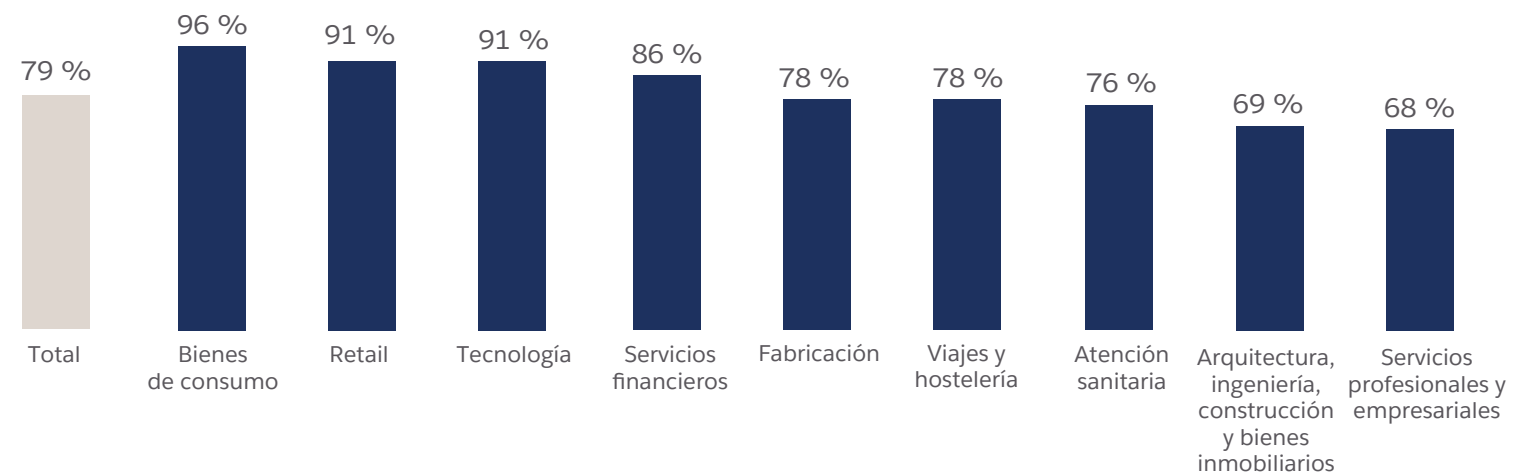
Después de más de un año de adaptación a entornos empresariales en constante cambio, las pymes consideran que son más eficientes que nunca.

Tres de cada cuatro líderes de pymes creen que los cambios que han aplicado les beneficiarán en el futuro. Muchos están haciendo que estos cambios sean permanentes. Por ejemplo, la mayoría de las pymes (79 %) tiene previsto ofrecer servicios sin contacto de forma permanente, especialmente en los sectores de bienes de consumo, retail y tecnología.

Los cambios operativos serán beneficiosos a largo plazo



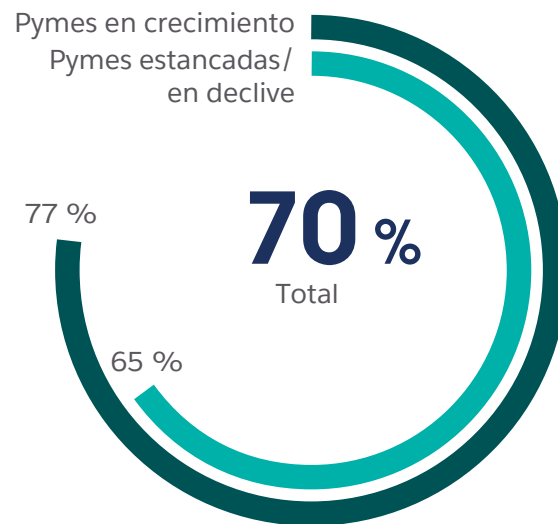
Pymes que tienen previsto ofrecer servicios sin contacto después de la pandemia



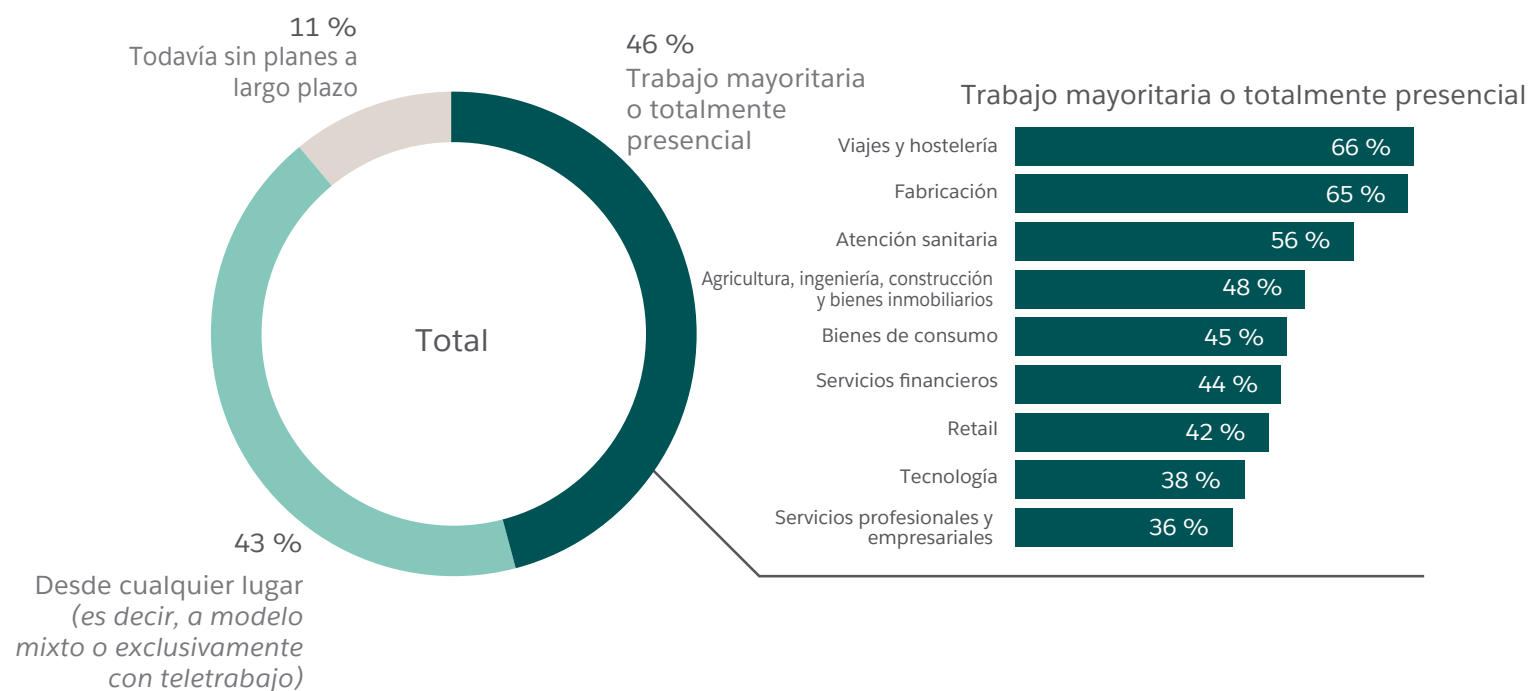
04

Las pymes prevén cambios a largo plazo derivados de la pandemia

Pymes que han creado planes hipotéticos para prepararse para futuras crisis



Planes a largo plazo de las pymes en materia de formas de trabajo



La pandemia alterará permanentemente la planificación y las prácticas de RR. HH. de las pymes. Las empresas en crecimiento son particularmente propensas a idear planes para evitar la interrupción de su actividad ante la posibilidad de futuras crisis. Esto supone un cambio con respecto a agosto de 2020, cuando solo el 30 % de las pymes estaban planificando este tipo de escenarios.

La nueva era del teletrabajo está transformando las operaciones de las pymes. A largo plazo, más de dos de cada cinco pymes planean que sus empleados teletrabajen al menos la mitad del tiempo, pero una proporción similar hará que la mayoría de los empleados trabajen en las instalaciones de la empresa.

Las formas de trabajo varían según el sector. Las pymes de los sectores de los viajes, la hostelería y la fabricación son más propensas a contar con empleados que trabajen presencialmente en comparación con el sector tecnológico, donde es más probable que las pymes adopten el teletrabajo.

Las pymes prevén cambios a largo plazo derivados de la pandemia

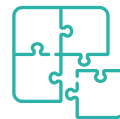
Dirigir una pyme nunca ha sido fácil y los acontecimientos de los últimos meses lo han complicado aún más. Sin embargo, hay ciertos atributos que pueden preparar a los líderes de las pymes para el éxito. Entre ellos se incluyen el conocimiento del mercado, las habilidades de resolución de problemas y una mentalidad ágil y flexible.

En un contexto en que las pymes de todo el mundo siguen desenvolviéndose en una era definida por la digitalización, la perseverancia y la capacidad de adaptación que han demostrado en el último año les ayudarán a superar cualquier obstáculo futuro.

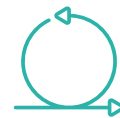
Atributos principales para dirigir una empresa con éxito durante el próximo año*



1. Conocimiento del mercado



2. Habilidades para resolver problemas



3. Flexibilidad y agilidad



4. Mentalidad innovadora



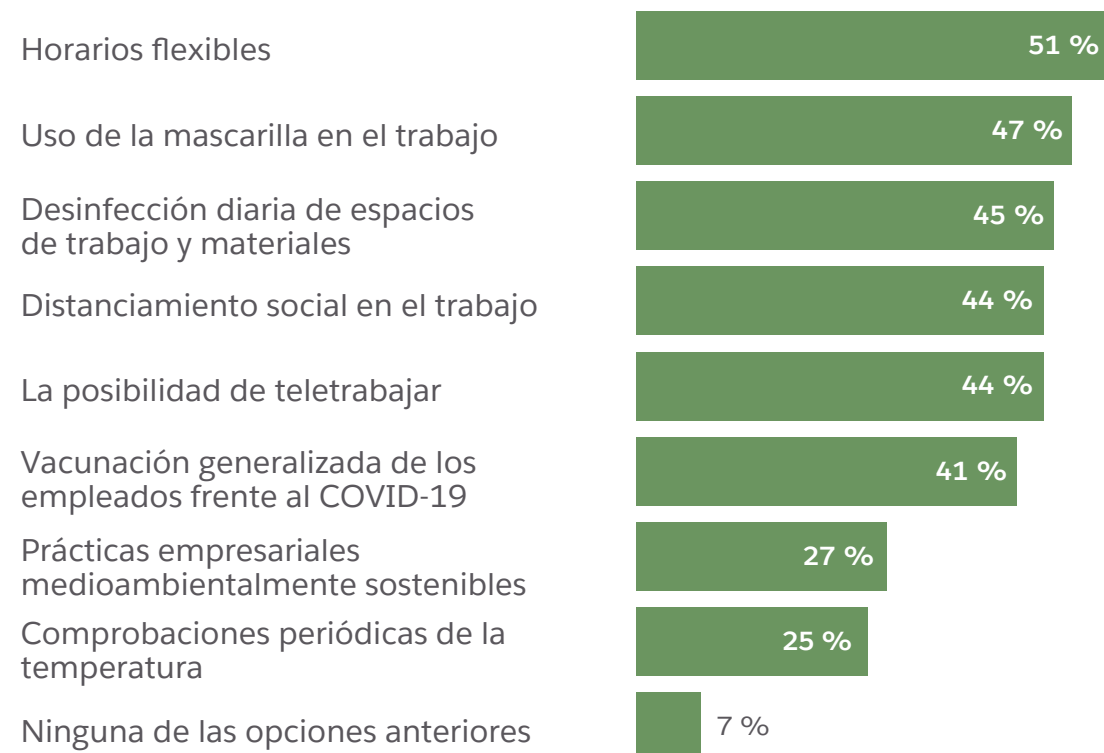
5. Buenas habilidades de liderazgo

* Se admiten hasta cinco respuestas a esta pregunta.

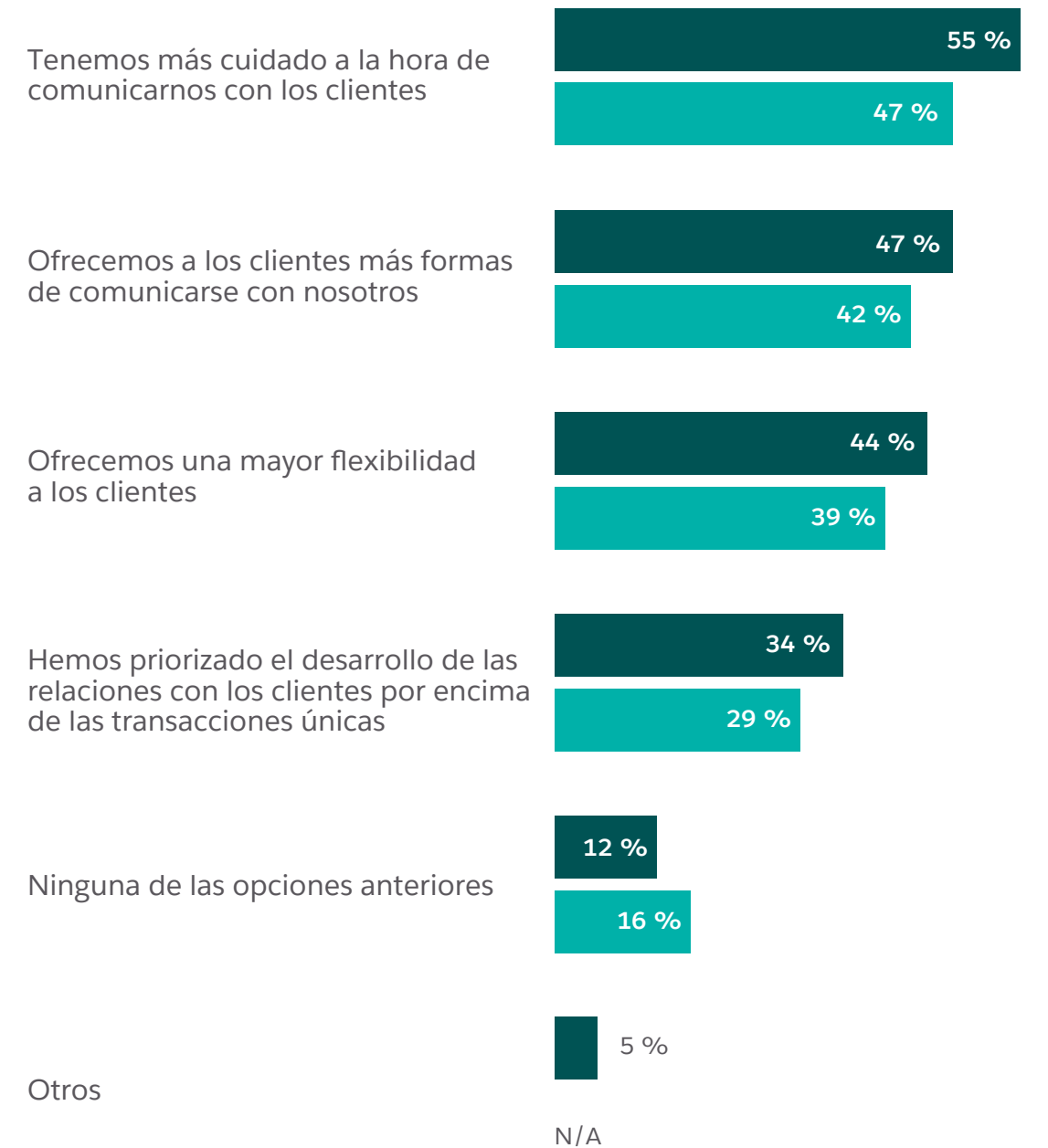
APÉNDICE



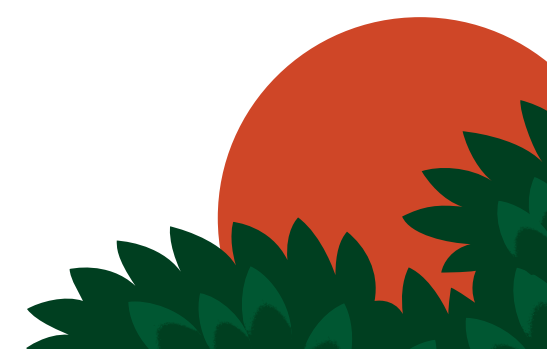
Las expectativas de los empleados según los líderes de las pymes



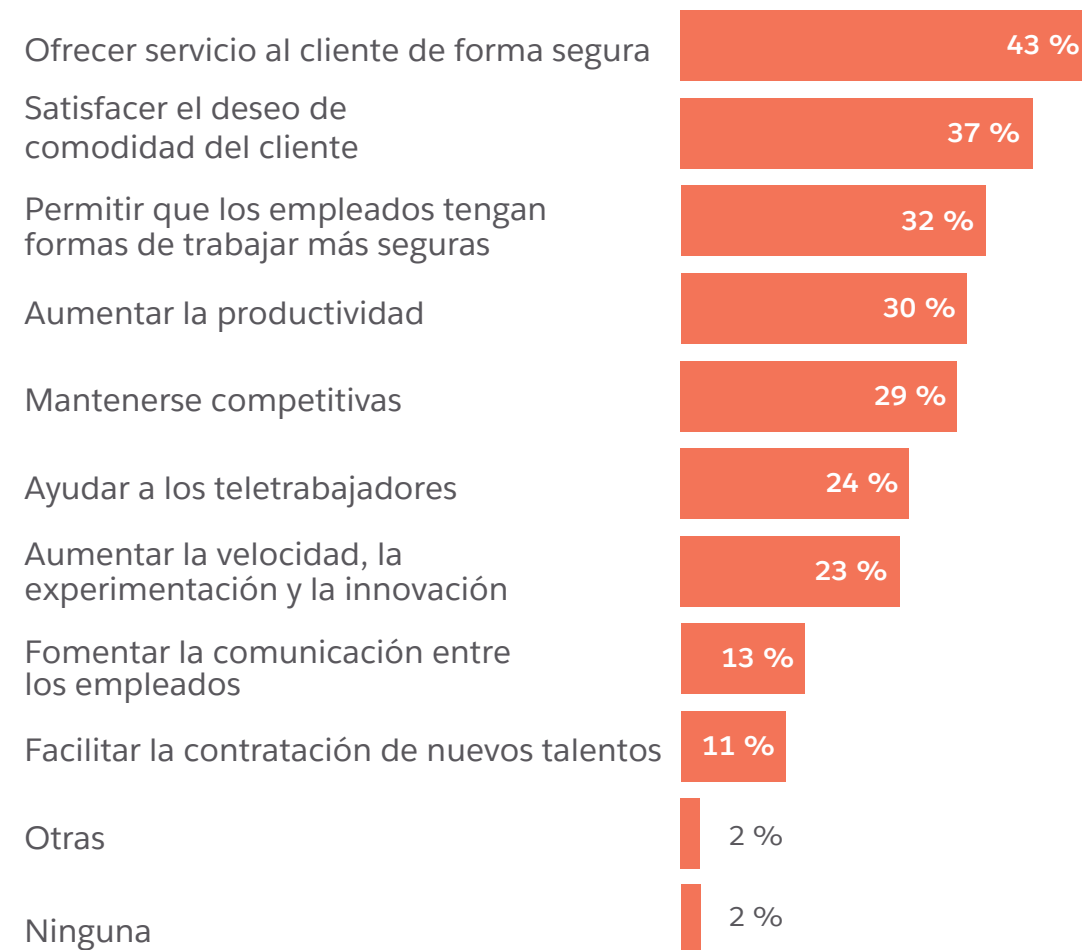
Cambios en las interacciones con los clientes de las pymes desde el inicio de la pandemia



■ Agosto de 2020 ■ Agosto de 2021

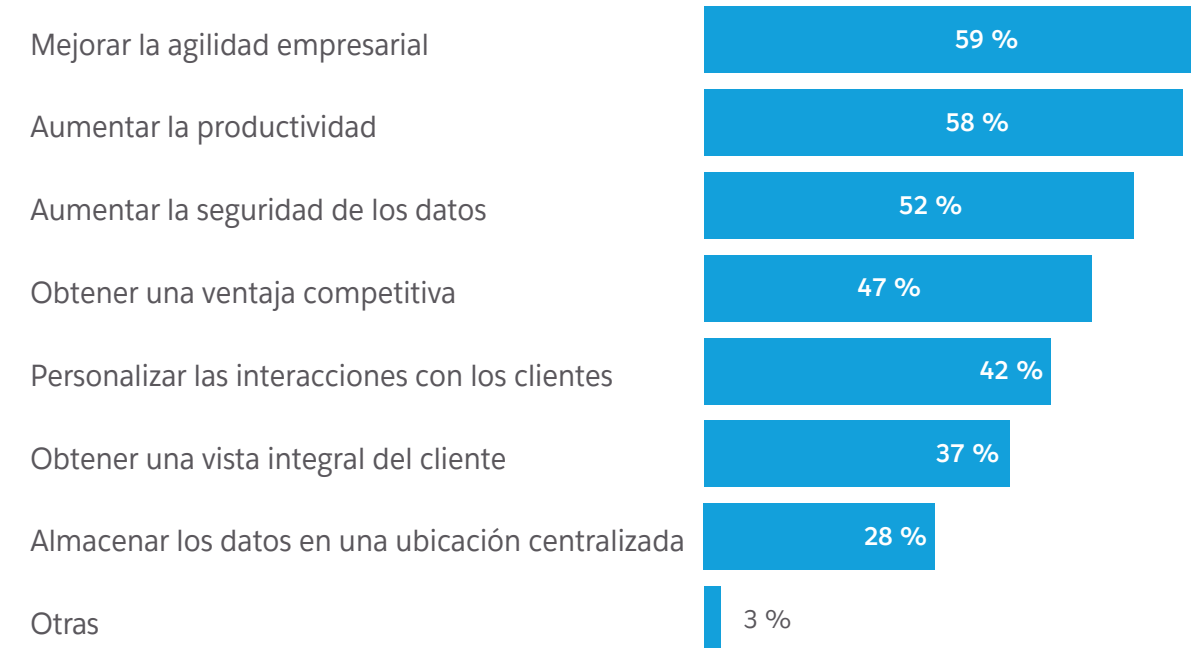


Razones por las que las pymes han trasladado más operaciones a entornos online en el último año*



* La participación se ha limitado a aquellas pymes que han aumentado sus operaciones online en el último año. Se admiten hasta tres respuestas a esta pregunta.

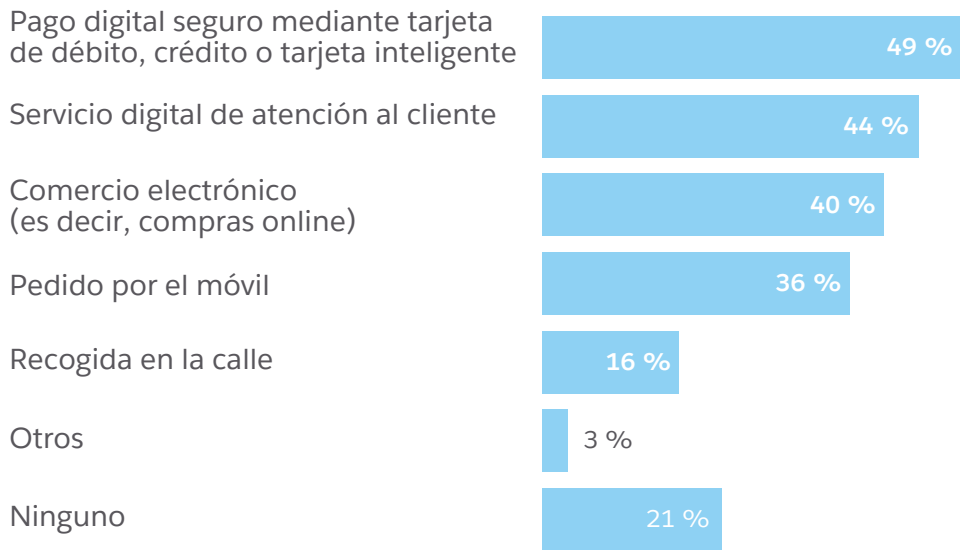
Razones por las que las pymes han acelerado sus inversiones en tecnología en el último año*



* La participación se ha limitado a aquellas pymes que han acelerado sus inversiones en tecnología en el último año.



Servicios sin contacto que las pymes tienen previsto ofrecer de forma permanente



Principales desafíos para las pymes en el último año*



* Se admiten hasta tres respuestas a esta pregunta.



Principales aptitudes para dirigir un negocio próspero durante el próximo año*



* Se admiten hasta cinco respuestas a esta pregunta.



DATOS DEMOGRÁFICOS DE LA ENCUESTA



Acerca de este informe

Los puntos de datos se ponderaron por el número de empleados para equilibrarlos con el tamaño de la empresa en proporción con la población. Esta encuesta online no se basa en un muestreo de probabilidad y, por lo tanto, no se puede calcular ningún error de muestreo teórico o estimado.

Las encuestas anteriores sobre tendencias en el ámbito de las pymes las realizó online The Harris Poll en nombre de Salesforce en 2019 y 2020. Los participantes fueron propietarios y líderes de pymes (utilizando la misma definición que en 2021) de los siguientes países:

- 2020 (marzo y agosto): Estados Unidos, Canadá, Brasil, Reino Unido/Irlanda, España, Francia, Alemania, Italia, Países Bajos, India, Filipinas, Singapur, Tailandia y Australia/Nueva Zelanda
- 2019: Estados Unidos, Reino Unido/Irlanda, Francia, Alemania, India, Singapur, Hong Kong y Australia/Nueva Zelanda

Subgrupos mostrados en este informe

| | | Tamaño de la muestra |
|--|--|----------------------|
| Tamaño de la empresa (número de empleados) | Pequeña (de 2 a 20) | 1599 |
| | Mediana (de 21 a 200) | 935 |
| Crecimiento empresarial (basado en los ingresos de los 6 meses anteriores) | En aumento (1 % o más de aumento de ingresos) | 1108 |
| | Estancado o en declive (menos de un 1 % de aumento de los ingresos o en declive) | 1426 |
| Sector | Arquitectura, ingeniería, construcción y bienes inmobiliarios | 281 |
| | Bienes de consumo | 99 |
| | Servicios financieros | 124 |
| | Atención sanitaria | 129 |
| | Fabricación | 153 |
| | Servicios profesionales y empresariales | 387 |
| | Retail | 389 |
| | Tecnología | 160 |
| | Viajes y hostelería | 101 |
| Raza o etnicidad (solo para Estados Unidos) | Blancos | 363 |
| | Negros | 49* |
| | Latinos | 54* |

* Advertencia: El tamaño de la base es pequeño (menos de 100 participantes), por lo que los resultados deben usarse a modo de orientación.

Más información



Segmente los datos por país y sector

Interactúe con nuestros datos sobre pymes en Tableau.

[CONSULTAR LOS DATOS >](#)

Salesforce para pymes

Aprenda a entablar relaciones con los clientes que le permitan desarrollar su empresa.

[VER DESCRIPCIÓN GENERAL >](#)

Novedades sobre pymes

Explore todos los recursos para Pymes.

[MÁS INFORMACIÓN >](#)



La información incluida en este informe se proporciona exclusivamente como orientación para nuestros clientes y su fin es únicamente servir de información general. Las publicaciones de salesforce.com no constituyen ningún aval. Salesforce.com no garantiza la precisión ni integridad de ningún tipo de información, texto, gráficos, enlaces u otros elementos que se incluyan en esta guía. Salesforce.com no garantiza que logre resultados específicos si sigue los consejos de este informe. Se le recomienda que consulte a un profesional, como un abogado, contable, arquitecto, asesor financiero o ingeniero profesional, con objeto de obtener consejos específicos pertinentes para su situación concreta.