

EL EQUIPAMIENTO DIGITAL DE LAS EMPRESAS VALENCIANAS Y LOS RETOS DEL COVID-19



J. Maudos^{1, 2}



C. Mínguez¹

Ivie¹ y Universitat de València²

16/04/2020

IvieLAB

Ivie

COVID19: IvieExpress

La necesidad de implantar el teletrabajo para afrontar la emergencia sanitaria ha dejado a la vista algunas carencias en la penetración de la digitalización tanto en las empresas como en algunos ámbitos de la Administración Pública. En la Comunitat Valenciana el 99 % de las empresas tiene acceso a Internet (porcentaje prácticamente similar al de España), si bien ese porcentaje baja hasta el 80 % en el caso de las microempresas. Sin embargo, tener el equipamiento no significa saber aprovecharlo eficientemente. Solo el 61 % del personal de las empresas valencianas utiliza ordenadores (porcentaje similar a la media nacional), mientras que el 44 % lo hace con conexión a internet (9,5 puntos menos que en España). Esto condiciona enormemente las posibilidades de mantener la actividad a través del teletrabajo, como también lo condiciona que solo el 25,6 % (4,4 puntos menos que en el conjunto del país) de los trabajadores disponga de equipos portátiles de sus empresas. Además, la mayoría de las compañías hacen un uso muy limitado de su página web y solo un 16,2 % tiene en sus plantillas especialistas TIC en los que apoyar la digitalización.

El camino recorrido en la adquisición de equipamiento digital en el tejido productivo valenciano es importante y, en estos momentos, está sirviendo a muchas empresas para responder a la crisis. Sin embargo, otra parte importante de la economía valenciana que no cuenta con esa resiliencia debería contemplar la urgencia de la digitalización, así como algunas unidades de la Administración Pública en las que el teletrabajo apenas está implantado, lo que limita la capacidad de atender con rapidez la avalancha de peticiones asociada a las medidas adoptadas para hacer frente a las consecuencias del coronavirus.

1. Las respuestas sanitarias, sociales y económicas a la pandemia del COVID-19 se están apoyando en las nuevas tecnologías con una notable intensidad y, en este sentido, constituyen una experiencia inédita que hay que seguir de cerca e interpretar correctamente, pues nos puede proporcionar importantes lecciones.
2. Como estamos viendo estos días, los ciudadanos viven el confinamiento apoyándose masivamente en el abundante equipamiento actual de los hogares de medios digitales (conexiones a Internet, ordenadores y, sobre todo, teléfonos inteligentes, presentes en el 99 % de los hogares valencianos). Y conviene preguntarse cuán distinta sería esta dura experiencia en escenarios tecnológicos anteriores, o cómo la vivirán los países y los colectivos en estadios de equipamiento mucho más bajos.
3. Otro gran espacio en el que las TIC son relevantes es el de la respuesta de las empresas al impacto de la crisis sanitaria, y en particular las medidas de distanciamiento social. En ese sentido, por una parte observamos que una recomendación fundamental para hacer compatible la protección de los trabajadores con el mantenimiento de la actividad es el teletrabajo. Por otra, la capacidad de las empresas de mantener su actividad —e incluso de aprovechar las oportunidades de mercado que en este escenario convulso se plantean— está en muchos casos condicionada por su nivel de digitalización, es decir, su equipamiento y las capacidades digitales reales de sus organizaciones.
4. Es interesante tener presentes las cifras de la situación de las empresas valencianas más relevantes en estos terrenos, y fundamentalmente nos dicen lo siguiente:
 - En general, el nivel de acceso a las tecnologías es elevado y no existen importantes problemas de dotaciones.
 - En las numerosas microempresas las dotaciones son menores y una parte de las mismas no accede a las TIC.

- Es un rasgo común a muchas empresas que aprovechan muy parcialmente su equipamiento TIC, por falta de especialistas y porque su organización no se ha preparado efectivamente para ello.
5. El 99 % de las empresas valencianas tiene acceso a Internet (porcentaje prácticamente similar al de España), aunque ese porcentaje desciende al 80 % si consideramos las microempresas que son las que tienen menos de 10 trabajadores (3,7 puntos más que en España). Sin embargo, la posibilidad de utilizar con intensidad y garantías las TIC para la actividad ordinaria de las empresas requiere buenas conexiones, y en este terreno existen más limitaciones. El 93,4 % de las empresas valencianas disponen de acceso a banda ancha fija y el 85 % a banda móvil, pero poco más de la mitad tienen conexiones de cable o fibra óptica que ofrezcan servicios rápidos y apenas un tercio cuentan con conexiones ultrarrápidas.
 6. En todas las empresas valencianas de más de 10 trabajadores hay ordenadores, y en el 82 % de las microempresas también (dos puntos más que en España). Pero ese es un mal indicador de la capacidad de las empresas de aprovechar las tecnologías digitales para sus actividades, pues con frecuencia los equipos comprados, actualmente muy baratos, son escasamente aprovechados. Tras la desigual utilización efectiva del teletrabajo durante estas semanas, no solo se encuentra el tipo de actividad de las empresas (o las instituciones públicas), sino su experiencia en el aprovechamiento de las tecnologías y contar con una organización adecuada para ello.
 7. Los datos indican que una cosa es disponer de ordenadores y otra utilizarlos de manera amplia para la actividad productiva. En las empresas valencianas solo el 61 % del personal utiliza los ordenadores (el porcentaje es muy similar al de España: 60,4 %). El porcentaje del personal que utiliza ordenador con conexión a Internet es más reducido (44 %), y en este caso las empresas valencianas salen mal paradas en la comparativa nacional, ya que el porcentaje es 9,5 puntos inferior al de España. Esto condiciona las posibilidades de hacer teletrabajo, como también lo condiciona que solo el 25,6 % (4,4 puntos menos que en España) del personal disponga de equipos portátiles de las empresas.
 8. Otros indicadores del desigual aprovechamiento de las TIC por las empresas valencianas son los referidos a las actividades que las mismas desarrollan a través de sus sitios web. El 78,4 % de las empresas valencianas disponen de ellos (porcentaje similar al de España), si bien la cifra desciende al 34,8 % en el caso de las microempresas (en este caso, el porcentaje supera al 30,2 % de España). Pero la mayoría de empresas hace un uso limitado de las posibilidades que ofrecen las web para múltiples actividades, mientras que las organizaciones más digitalizadas sí las aprovechan:
 - La mitad de las empresas valencianas que disponen de página web permiten acceder a los catálogos de productos, pero solo el 20 % permiten recibir pedidos o reservas y apenas el 12,8 % de las empresas emplean sus webs para hacer seguimiento de los pedidos. Son porcentajes similares al promedio nacional.
 - Solo el 25 % de las empresas valencianas (26,7 % en España) hacen publicidad por Internet y un porcentaje similar (26 %, 3 puntos menos que en España) canalizan a través de la web reclamaciones.
 9. Estos datos concuerdan con los referidos a la preparación de los recursos humanos de las empresas para aprovechar las nuevas tecnologías a fondo. Por un lado, solo una pequeña proporción de las empresas (16,2 % en la Comunitat Valenciana y 17,4 % en España) tienen en sus plantillas especialistas TIC en los que apoyar la digitalización de sus actividades y procesos, y ese porcentaje desciende al 3,8 % (3 % en España) en las microempresas. Por otro lado, las actividades formativas en TIC de las empresas para sus trabajadores son minoritarias, y solo una de cada cinco empresas las realiza.

10. La conclusión general que se desprende de estos datos apunta en dos direcciones:

- La primera es que el camino recorrido en el equipamiento digital del tejido productivo valenciano es muy importante y, gracias a ello, en estos momentos tan difíciles una parte de las empresas está en condiciones de aprovechar las nuevas tecnologías para resistir el *shock* y responder al mismo.
- Al mismo tiempo, otra parte importante de la economía valenciana no cuenta con

esa resiliencia, lo que limita sus posibilidades.

Probablemente, la preocupación actual por tener armas para luchar contra la crisis hace más sensible a la sociedad para recibir ciertos mensajes. Uno debería ser que las empresas que todavía no contemplan la urgencia de digitalizarse deben cambiar de perspectiva y ponerse a la tarea para ser más resilientes, es decir, resistir mejor y recuperarse más pronto. Del mismo modo, muchas unidades de la Administración Pública también deberían hacerse esa reflexión, ya que en algunos ámbitos el teletrabajo apenas está implantado.

