



# Radiografía de la Pyme 2010



# Índice

● Introducción.....	5
● Ficha técnica.....	7
● Infraestructura tecnológica.....	11
● Las pymes y las nuevas tecnologías.....	17
● Las pymes y la Administración.....	23
● Entorno sociopolítico de la pyme.....	27
● Entorno socioeconómico de la pyme.....	35
● Previsiones para 2010.....	41





# Introducción

## El estudio más completo de un sector clave

Tanto en tiempos de bonanza como en épocas de crisis, el sector de la pequeña y mediana empresa es uno de los motores más dinámicos de la economía de un país. Compensan unos medios limitados con el desarrollo de una proactividad continua para no quedarse atrás en un entorno crecientemente competitivo, y ofrecer de manera fluida nuevas ideas y líneas de negocio. Ninguna gran empresa nació grande: todos los conglomerados multinacionales comenzaron su andadura como iniciativas personales de profesionales con talento que supieron rodearse de equipos de primer orden con los que abrirse camino en el mundo empresarial.

El mundo de la pyme es, además, un sector imprescindible para Sage: sólo en España contamos con más de 300.000 autónomos y pequeñas y medianas empresas que confían en nuestras soluciones. Esta presencia en el mercado nos permite disponer de una amplia visión de conjunto sobre el sector y de una agenda de referencias mayor que la de ninguna otra empresa. Una posición privilegiada que hemos decidido plasmar en este informe sobre la situación y las características de las pymes en España.

Estructurado en 6 áreas de conocimiento, el estudio, una auténtica radiografía desde el punto de vista tecnológico, de las tendencias y previsiones de inversión, marco sociopolítico, marco económico actual y hábitos de compra, es quizá el conglomerado de información más completo que se haya realizado nunca en España sobre este sector.

Este cuadro completo de la situación de las pymes en España permite obtener un amplio conocimiento de las expectativas y preocupaciones de un sector clave para el funcionamiento económico del país, con datos tan relevantes, en algunos casos, que nos deben hacer reflexionar sobre las verdaderas necesidades e inquietudes de un sector que representa cerca del 96% del tejido empresarial del país y al que muchas veces ni siquiera se escucha.

Este estudio, que cada año actualizaremos para estudiar la evolución de los diferentes indicadores, pretende de alguna manera saldar una deuda y convertirse en ese altavoz tantas veces demandado.



**Santiago Solanas**  
*Director General de la División de Pymes, Autónomos  
y Formación de Sage España*

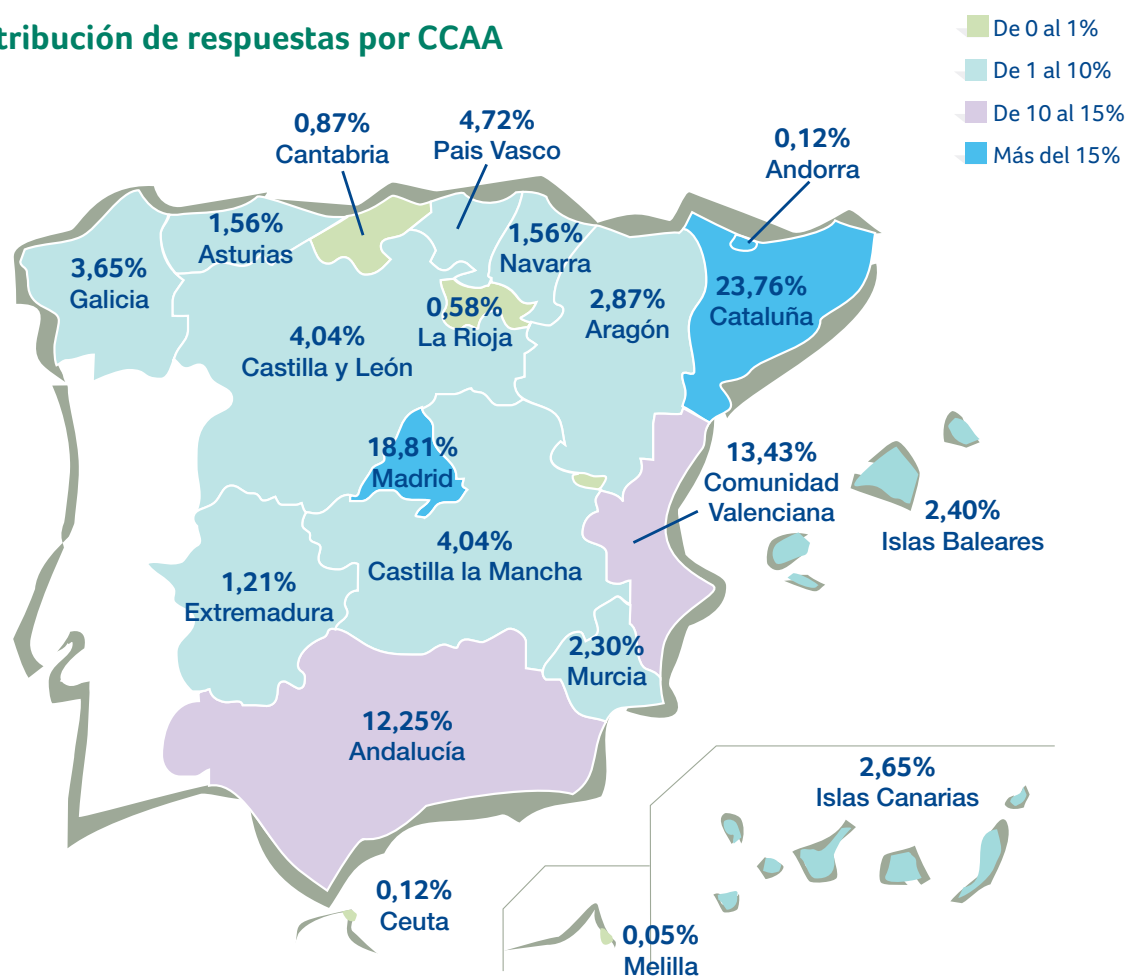


# Ficha técnica

- Universo:** Autónomos, microempresas y pequeñas empresas, de entre 1-50 empleados, de todos los sectores de actividad
- Muestra:** 300.000 autónomos y pymes
- Ámbito geográfico:** Península, Baleares y Canarias
- Técnica:** Envío de cuestionario por correo electrónico
- Diseño muestral:** Aleatorio simple
- Tamaño y error muestral:** 7.995 cuestionarios completos con un error muestral del 1,1 al 95% de confianza
- Tipo de cuestionario:** Basado en su gran mayoría por variables dicotómicas
- Trabajo de campo:** Del 1 al 31 de diciembre de 2009

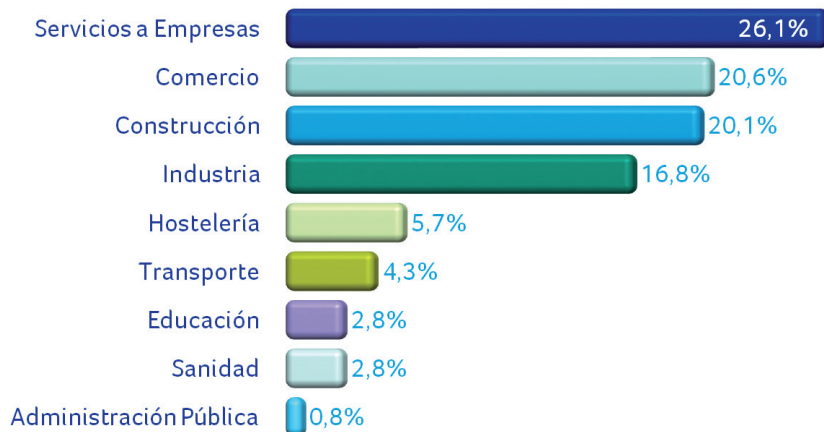
## Datos generales de población

### Distribución de respuestas por CCAA

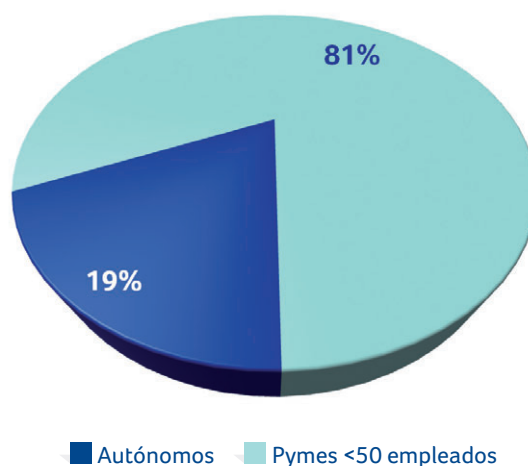


## Datos generales de población

### Sector de actividad



### Distribución de encuestas recibidas por pymes y autónomos



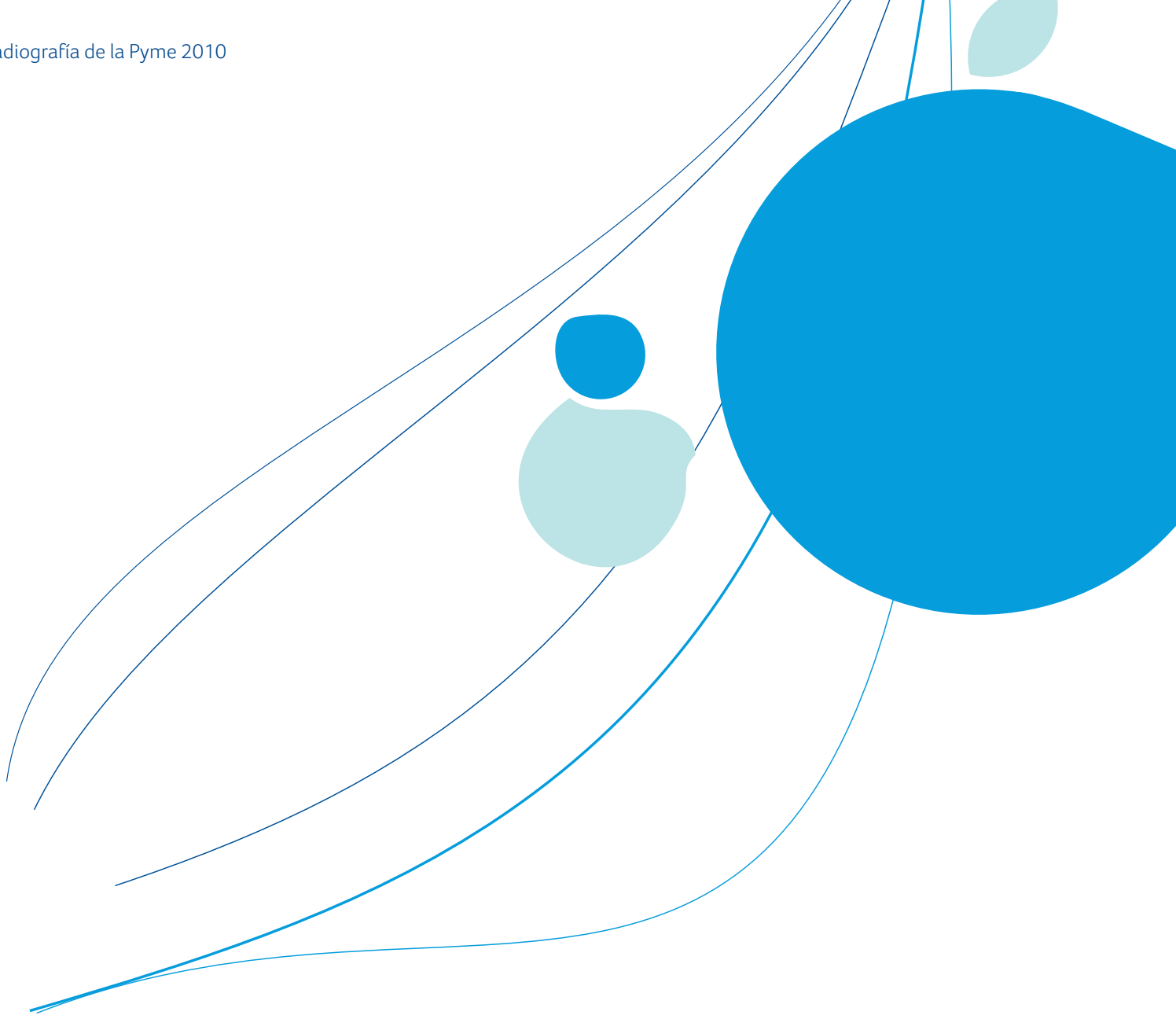
### Cargo en la empresa





# Resultados

The image features a large, vibrant blue circle in the upper center, containing the word "Resultados" in white, sans-serif font. This central circle is surrounded by several overlapping, semi-transparent circles in shades of light blue and pale green. Thin, light blue lines radiate from the top and right sides of the composition, some ending in small, solid blue circles. The overall aesthetic is clean, modern, and minimalist.



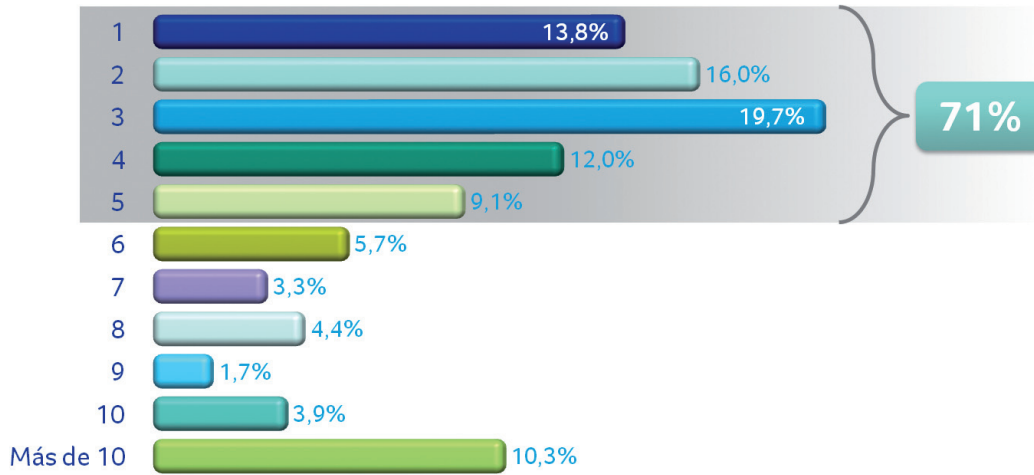
# I. Infraestructura tecnológica en la pyme

## Resultados

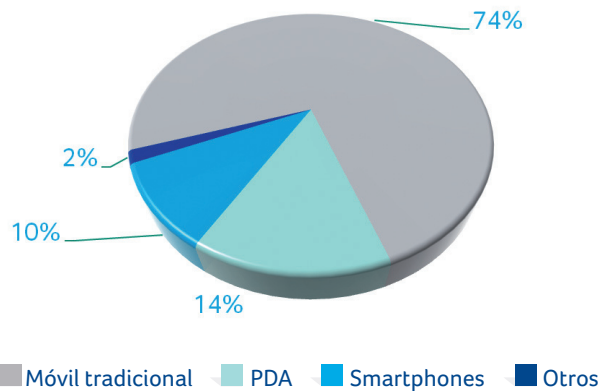
La crisis no ha detenido al sector en la renovación de sus equipos informáticos; aunque los dispositivos móviles están comenzando a cobrar presencia en el sector, sus aplicaciones tecnológicas están lejos de aprovecharse al cien por cien. La informatización de los procesos también sigue creciendo, con el correo electrónico como principal aplicación y una presencia aún casi testimonial de las soluciones de CRM.

- El 71% de las empresas posee de 1 a 5 equipos, siendo un 19,7% las empresas que cuentan con 3 equipos y un 10,3% las que cuentan con más de 10 equipos.
- En cuanto a los dispositivos móviles, el 74% de las empresas dispone de móvil convencional. Sólo el 24% hace uso de dispositivos avanzados (tipo PDA y Smart Phones).
- El 60% de los encuestados utilizan únicamente el móvil en su negocio para realizar y recibir llamadas, y sólo el 3,5% tiene aplicaciones de gestión integradas en su dispositivo.
- Cerca del 50% de las pymes tienen informatizadas las áreas contables y la de facturación.
- Un 64% de las pymes utiliza herramientas de gestión de clientes. El correo electrónico es la aplicación mayoritaria, con un 62%, mientras que las aplicaciones CRM sólo se utilizan por un 1,7% del total.
- En cuanto a las inversiones realizadas en infraestructuras en el año 2009, destaca que el 40% de las pymes adquirió nuevos equipos, siendo destacable que el 50,2% de los equipos adquiridos fueron PC (sobremesa), y un 35% portátiles. Destaca la aparición del Netbook, representando con un 3,8% de los equipos adquiridos.
- En referencia al software destaca que el 68% no haya adquirido aplicaciones informáticas para la empresa.
- Del 32% que lo ha hecho, el 68% ha realizado la inversión sobre software de gestión empresarial.
- En cuanto a los principales beneficios asociados al uso de las tecnologías (software), el 58% de las pymes lo asocian a una mayor productividad y a la disponibilidad de información para la toma de decisiones. Cabe destacar que sólo un 25% de las pymes indica como mayor beneficio la captación y retención de clientes como consecuencia del uso de las tecnologías.
- Para un 48% de las pymes el uso de las tecnologías (software) es imprescindible para la gestión del negocio.
- Para un 34% de las pymes la tecnología es más importante en este ejercicio que en años anteriores.

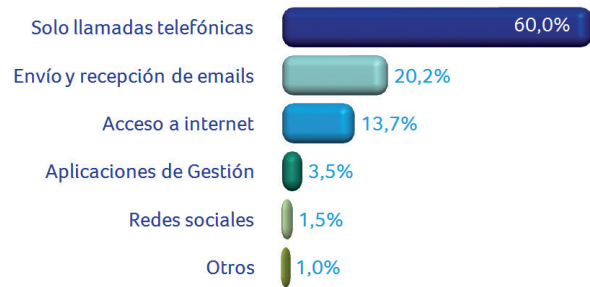
### ¿Cuántos ordenadores tiene su empresa?



### ¿Con qué tipo de dispositivos móviles cuentan sus empleados (directivos)?



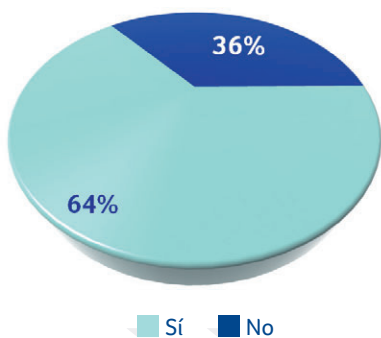
### ¿Qué usos le da a su teléfono móvil en su negocio?



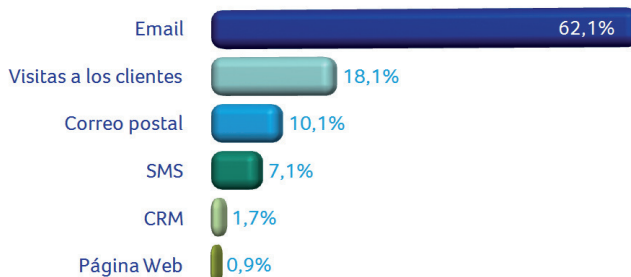
### ¿Para cuáles de las siguientes áreas de su empresa dispone usted de una aplicación informática?



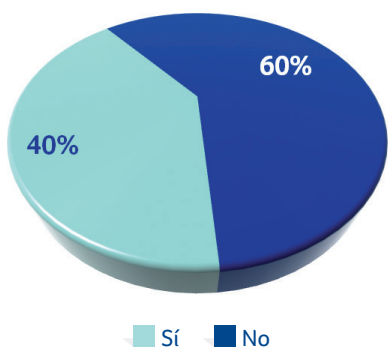
**¿Dispone de herramientas que le permitan conocer, comunicarse y fidelizar a sus clientes?**



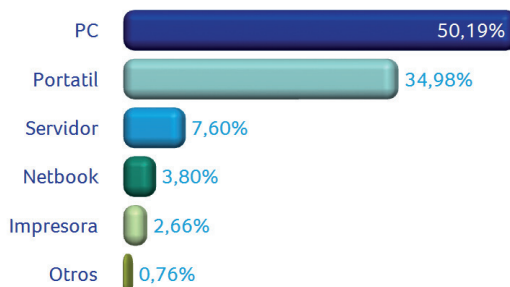
**¿Cuáles?**



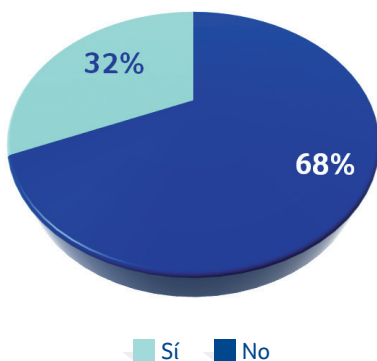
**¿Ha adquirido en 2009 algún equipo informático para su empresa?**



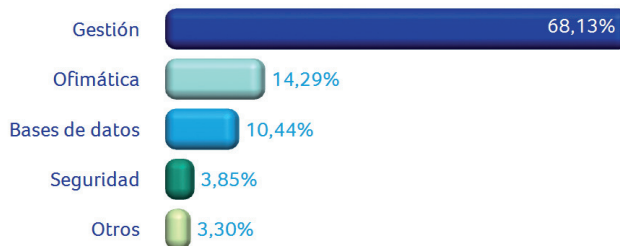
**¿Cuáles?**



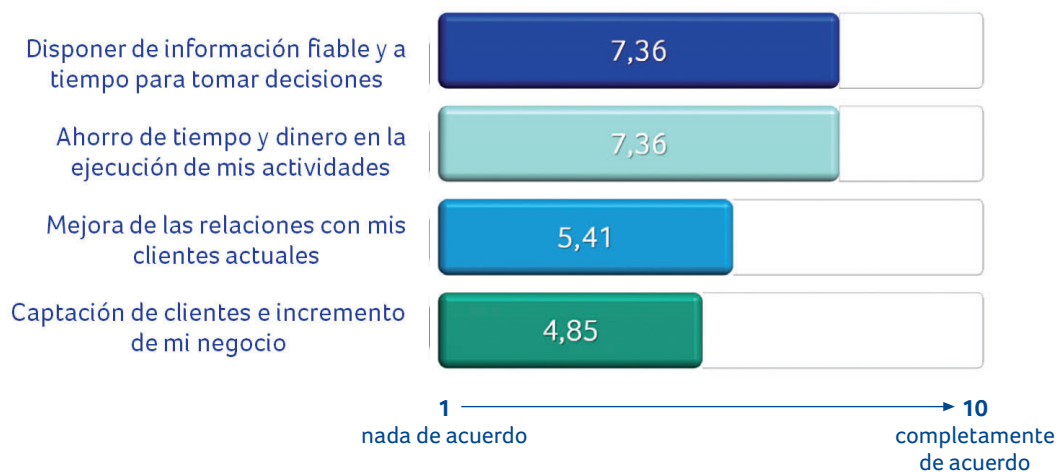
**¿Ha adquirido en 2009 alguna aplicación informática para su empresa?**



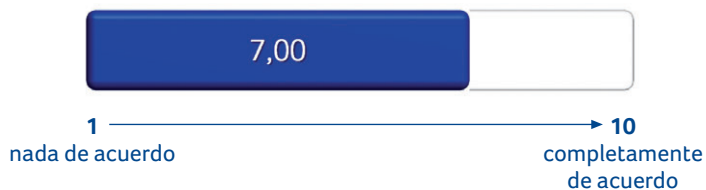
**¿Cuáles?**



### El principal beneficio derivado del uso de las tecnologías que dispongo para la gestión de mi negocio es:



### Entiendo que las soluciones tecnológicas de las que dispongo son imprescindibles para la gestión de mi negocio



### La tecnología es para mí más importante que años anteriores



## La infraestructura tecnológica de mi negocio

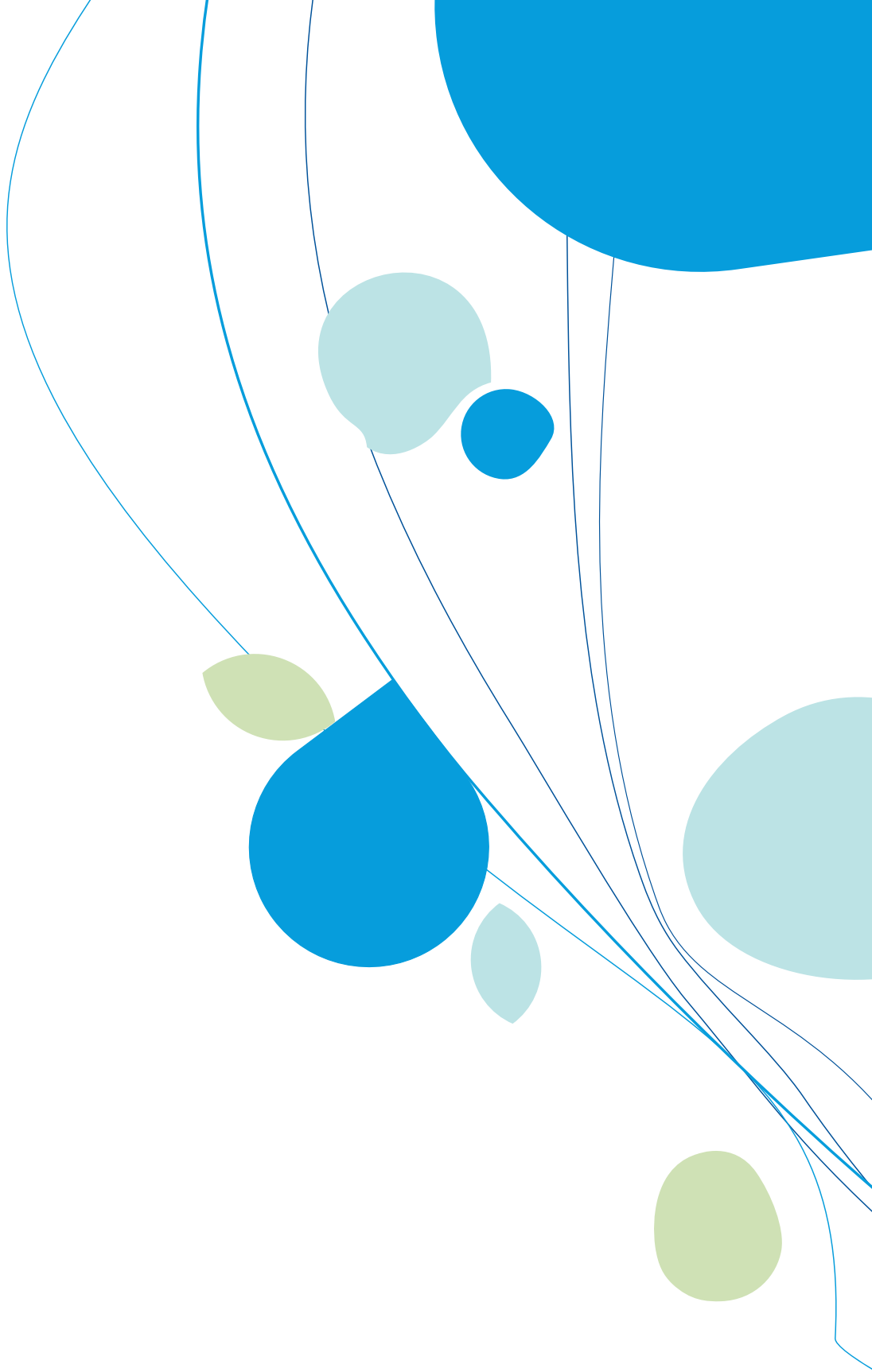
Tengo una empresa con 3 ordenadores, ya que la tecnología es muy importante para mí porque me permite ahorrar tiempo y obtener información fiable cuando la necesito

Aunque creo que en esta situación económica la tecnología es más importante que nunca, este año no he adquirido ninguna aplicación informática

Tengo un teléfono móvil tradicional, que uso mayoritariamente para hacer y recibir llamadas

El correo electrónico es la principal herramienta de comunicación con mis clientes







# II. La pyme y las nuevas tecnologías

## Resultados

Los productos y servicios a través de la web se imponen en el año 2009, con la recomendación personal como la principal fuente de asesoramiento. Casi el 50% de las pymes cuenta con web corporativa, pero el porcentaje de webs comerciales es, todavía, muy bajo. Con todo, sube el interés del sector por acceder a los datos de gestión vía web, y el uso de redes sociales asociado al negocio crece con fuerza.

- El 42% de las pymes ha adquirido algún producto o servicio a través de la web en el año 2009.
- A la hora de asesorarse antes de adquirir un producto, el 35,8% de las pymes se basan en las recomendaciones de conocidos. Un 22% de utiliza internet (foros, blogs...).
- El primer contacto con un proveedor se realiza en un 46,2% de los casos a través del teléfono, siendo en un 22,8% vía email.
- El tipo de web que dispone la pyme es, en un 47% de los casos, corporativa, siendo únicamente el 7% la que dispone de web comercial (que permite transacciones on-line).
- Un 17% de las pymes emplea las redes sociales asociadas al negocio.
- En cuanto a las redes sociales empleadas (ya sea profesionalmente o personalmente) destaca la utilización, en un 37,7% de los casos, de Facebook y en un 8,2% de Twitter.
- A la pregunta de si estaría interesado en acceder a sus datos de gestión vía internet, un 56% de las pymes contesta afirmativamente.

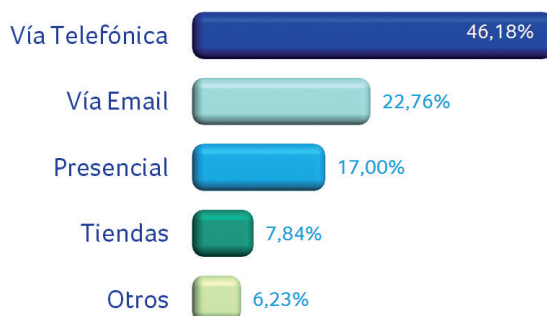
### ¿Qué medios emplea para estar al día de su negocio?



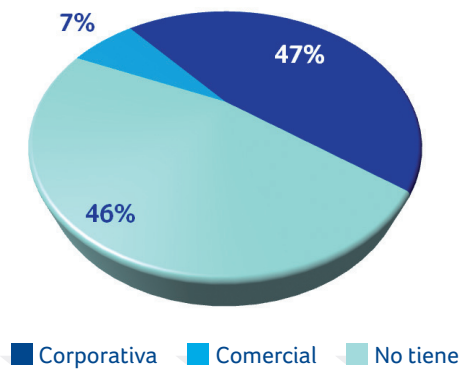
### ¿A la hora de adquirir un producto para su empresa dónde se asesora en primer lugar?



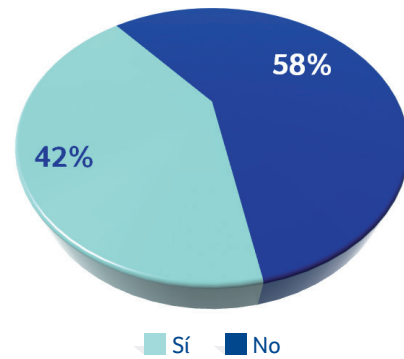
### ¿Cómo realiza su primer contacto con un proveedor de su empresa?



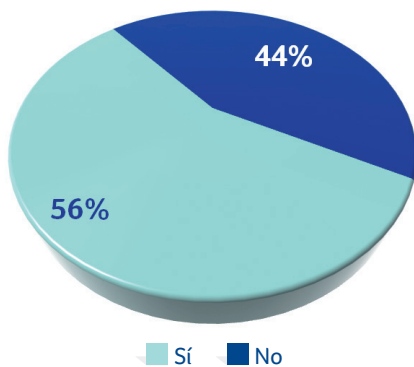
**¿Qué tipo de web tiene su empresa?**



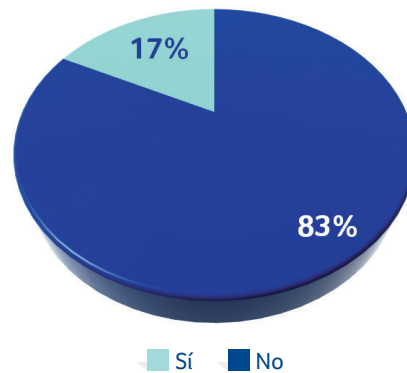
**¿Ha comprado usted en el 2009 algo para su empresa a través de la web?**



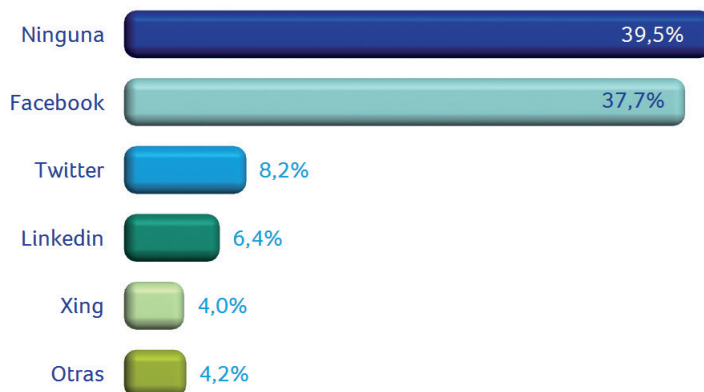
**¿Le gustaría acceder a la información de su negocio (contabilidad, facturación, laboral...) desde internet?**



**¿Su empresa está empleando las redes sociales para la obtención de algún beneficio?**



**¿Qué redes sociales utiliza?**



## El uso que hacemos en mi negocio de las nuevas tecnologías

Me gusta leer la prensa digital y las revistas especializadas para estar al día de mi negocio. Eso sí, a la hora de adquirir nuevos productos para mi empresa, me guío por las recomendaciones de mis amigos y conocidos, gente que me da confianza. Para esto utilizo mucho las redes sociales, sobre todo Facebook

Hace unos días pusimos en marcha nuestra web corporativa, todavía sin grandes pretensiones y sin posibilidad de que nuestros clientes realicen compras on-line

Uno de los mayores atractivos que veo en el uso de internet es la posibilidad de acceder a la información de mi negocio desde cualquier parte







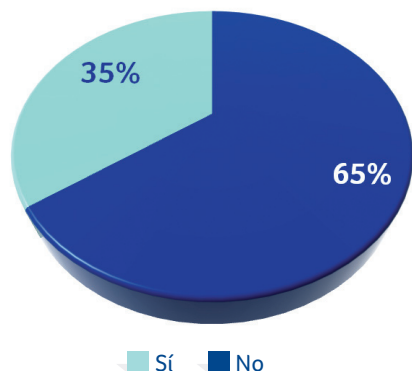
# III. Las pymes y la Administración

## Resultados

Aunque el DNI electrónico ya se usa en más de la mitad de las pymes españolas, la factura electrónica no ha tenido la misma aceptación. El 51% de las empresas conoce las subvenciones para la adquisición de productos informáticos, y más de un 30% se ha beneficiado de ellas. Por otro lado, los trámites que impone la Administración para la creación de nuevas empresas son vistos como excesivos por la mayoría del sector.

- Un 65% de las pymes considera difíciles los trámites impuestos por la Administración a la hora de crear una nueva empresa.
- El 52% emplea la presentación telemática como medio para relacionarse con la Administración respecto a sus obligaciones. Un 39% realiza estas gestiones a través de la mediación de su asesor.
- El 68,6% de las pymes no utiliza la factura electrónica.
- Un 58% las pymes dispone de DNI electrónico. El uso dado a este documento es, en un 38,6% de los casos, para realizar trámites relacionados con la Administración.
- Un 28% de las pymes emplea a los asesores como medio para estar al día en todo lo referente a su negocio. Los medios escritos y digitales son empleados en porcentajes cercanos (un 26% y un 23% respetivamente).
- Un 51% de las pymes afirma conocer la existencia de subvenciones destinadas a la adquisición de productos y servicios informáticos.
- A un 22% de las pymes le han concedido subvenciones para la adquisición de productos y servicios informáticos.
- En un 11% de los casos el origen de la subvención ha sido autonómico.

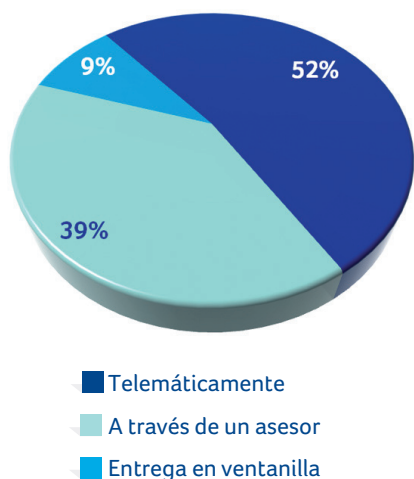
**¿Considera fáciles de solventar los requerimientos administrativos para la creación de una nueva empresa?**



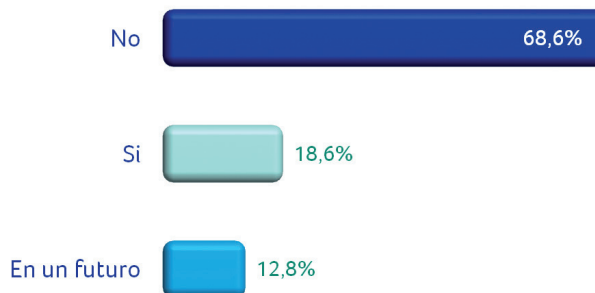
**A su juicio, ¿cuál es la principal barrera para la creación de empresas?**



**¿Qué medios emplea para la presentación de sus modelos oficiales con la Administración?**

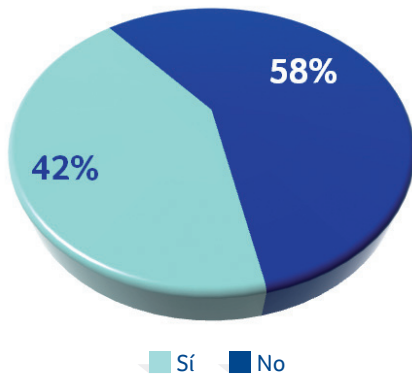


**¿Utiliza la factura electrónica en su negocio?**

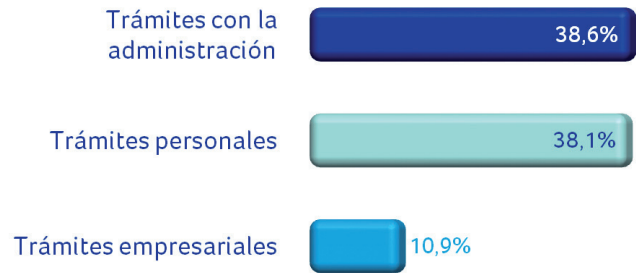




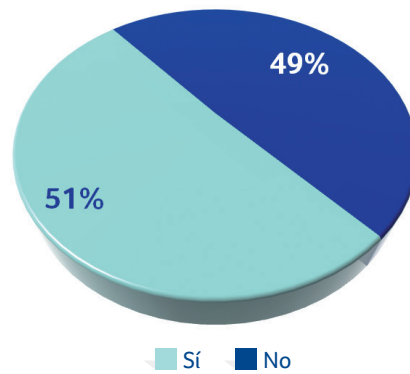
**¿Posee usted DNI electrónico?**



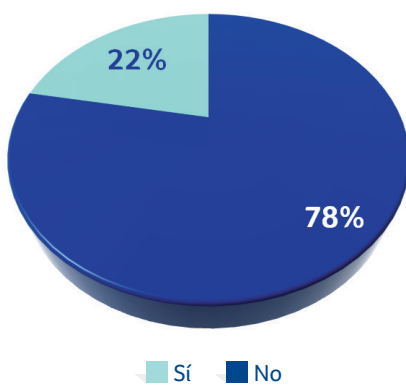
**¿Qué uso le da al DNI electrónico?**



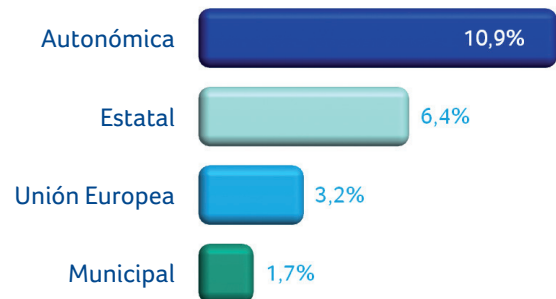
**¿Conoce la existencia de subvenciones para la inversión en productos y servicios informáticos?**



**¿Le han concedido alguna vez alguna subvención para la adquisición de productos y servicios informáticos?**



**La subvención recibida era:**



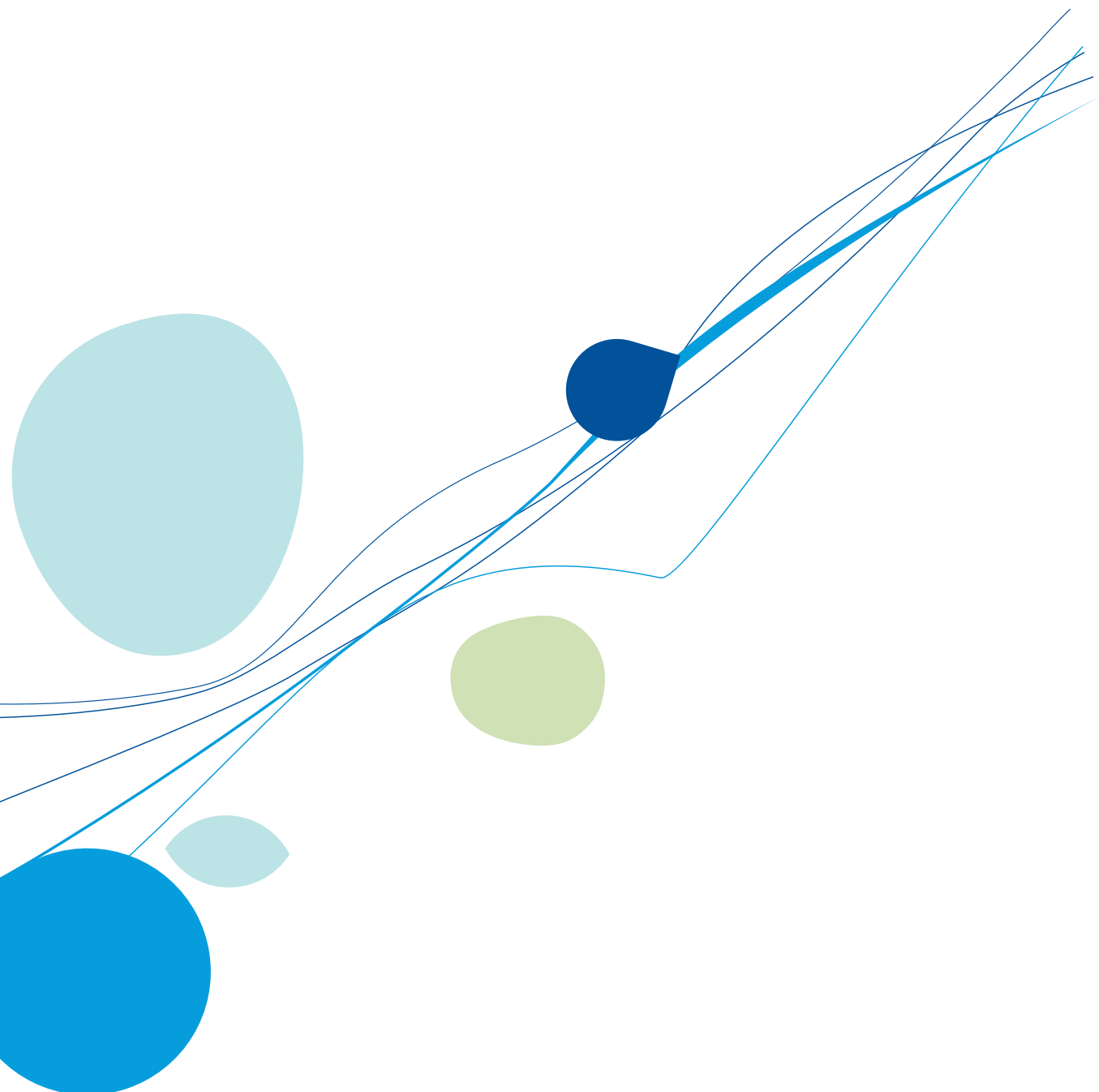
## Mi negocio y la Administración

Estoy al tanto de las subvenciones para la inversión en productos y servicios informáticos, pero nunca me he planteado pedir una

Aún recuerdo la complejidad de los trámites por los que tuve que pasar cuando creé la empresa, y encima la financiación era muy costosa de obtener, por lo que tuve que hacer un enorme esfuerzo para seguir adelante con el proyecto



Para la mayoría de los trámites, tanto los de la empresa como personales, utilizo el DNI electrónico. No utilizamos todavía la factura electrónica, pero casi todas las gestiones con la Administración las presentamos de forma telemática





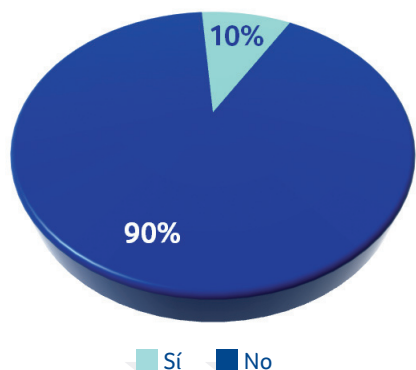
# IV. Entorno sociopolítico de la pyme

## Resultados

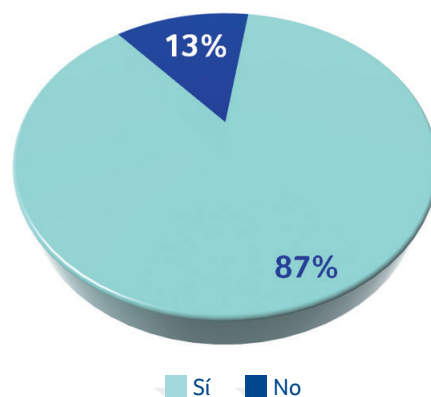
El pesimismo es la nota predominante en este apartado, donde la inmensa mayoría del sector siente que España ha perdido competitividad en la Unión Europea, y que las medidas adoptadas por el Gobierno contra la crisis son inadecuadas. La reforma laboral es considerada necesaria por la casi totalidad de las pymes, que también se manifiestan mayoritariamente en contra de cualquier subida de impuestos.

- En cuanto a las medidas adoptadas por el Gobierno para facilitar la recuperación y salida de la crisis, un 90% de las pymes considera que estas no son acertadas.
- Un 87% de las pymes considera que España ha perdido competitividad respecto al resto de los países de la UE.
- El 60% manifiesta conocer los términos de la Ley de la Economía Sostenible.
- Un 89% de las pymes considera necesaria una reforma en el mercado laboral, en el momento económico actual.
- El 35% de las pymes está a favor del despido libre.
- Con respecto a los impuestos, un 88% de las pymes considera que estos no deben de subirse como medida para la recuperación y salida de la crisis económica.
- Un 87% de las pymes considera que la subida del IVA perjudicará el consumo.
- En cuanto a la disposición a establecer un recargo a los clientes que utilicen como medio de pago la tarjeta de crédito, sólo el 17% de las pymes está a favor de la medida.

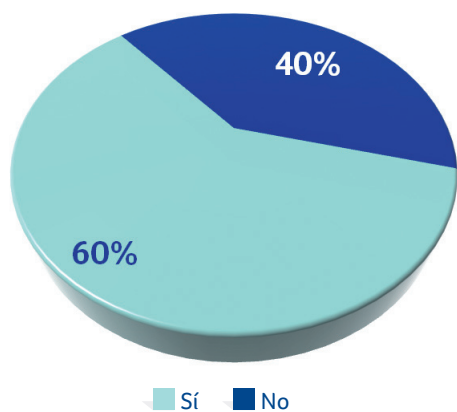
**¿Cree usted que las medidas tomadas por el Gobierno son las adecuadas para una pronta recuperación y salida de la crisis?**



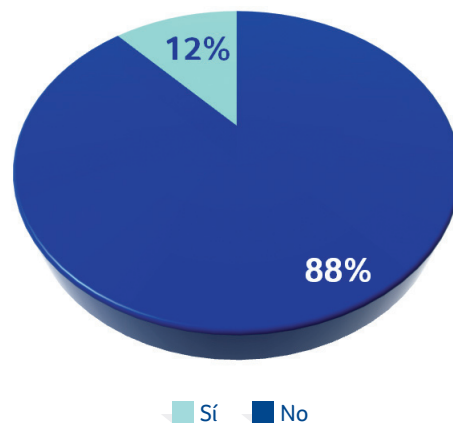
**¿Considera que España ha perdido competitividad respecto al resto de países que conforman la UE?**



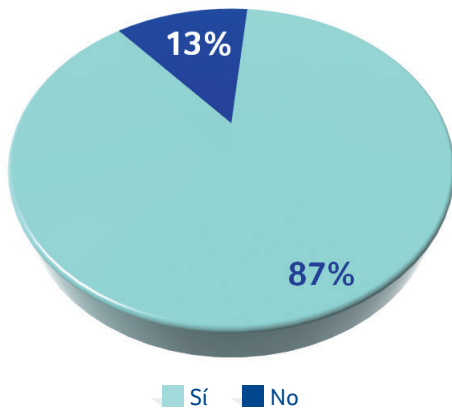
**¿Conoce usted los términos de la Ley de Economía Sostenible?**



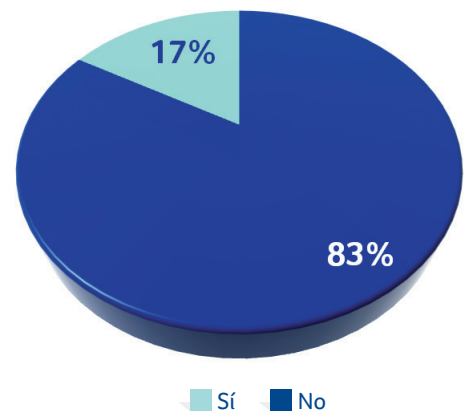
**¿Cree que el Gobierno ha de subir los impuestos para favorecer la salida de la crisis?**



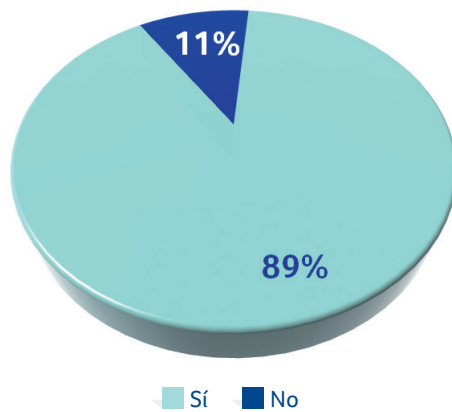
¿Cree que la subida anunciada del IVA perjudicará el consumo?



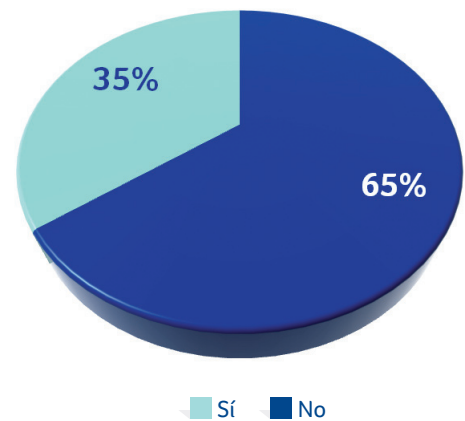
¿Estaría dispuesto a cobrar un recargo a aquellos clientes que paguen con tarjeta de crédito?



¿Cree que es necesaria una reforma laboral?



¿Está usted a favor del despido libre?



## Cómo veo el entorno sociopolítico

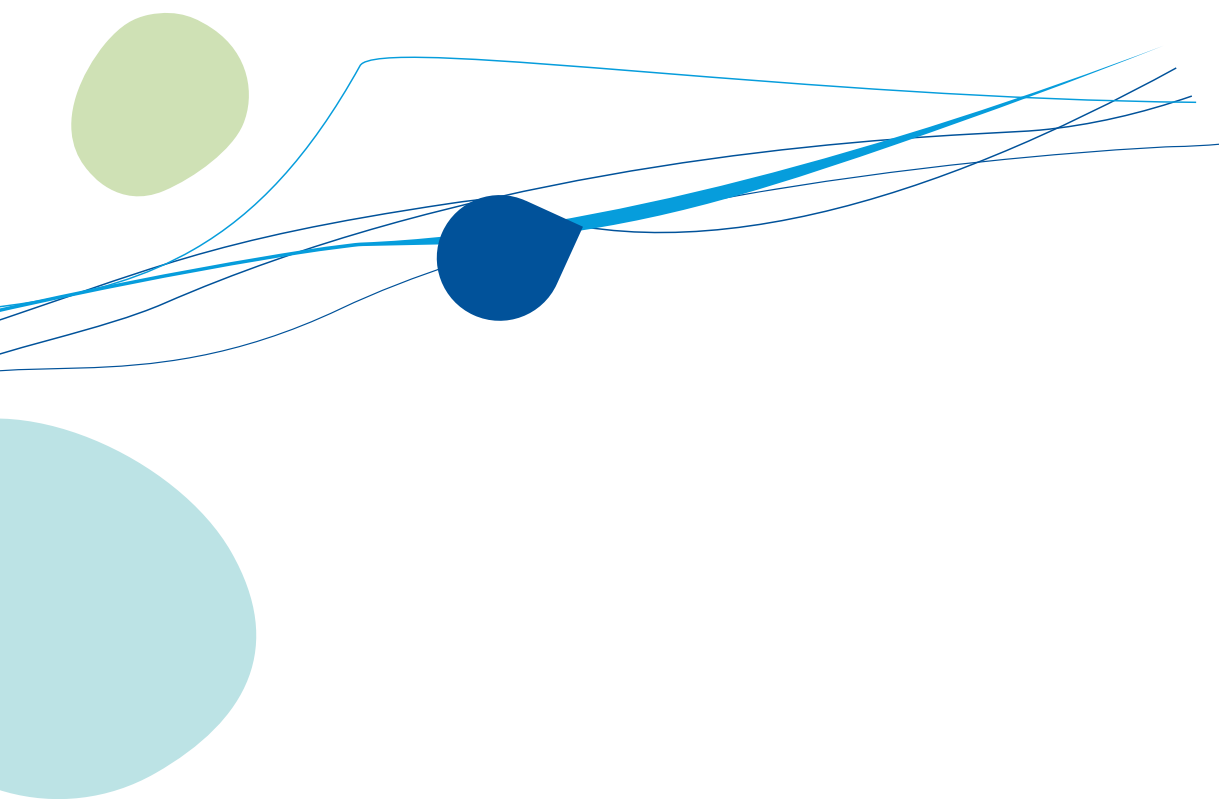
Creo que el Gobierno no está gestionando adecuadamente la crisis, además hemos perdido competitividad frente a otros países de la UE

Conozco la propuesta del Gobierno sobre Economía Sostenible pero hay cosas con las que no estoy de acuerdo; por ejemplo, la subida del IVA y de otros impuestos perjudicará el consumo

Si hablamos de la necesidad de realizar una reforma laboral, estoy de acuerdo pero no centrada en el despido libre









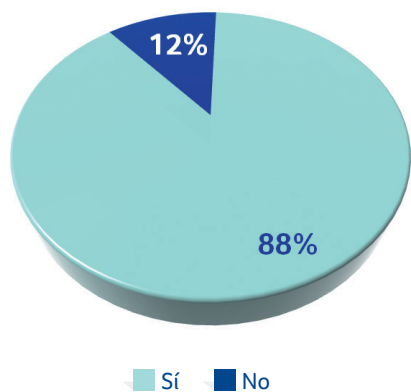
# V. Entorno socioeconómico de la pyme

## Resultados

Aunque la crisis ha afectado negativamente a la mayoría del sector, un 35% la considera una buena oportunidad de negocio. El incremento de la morosidad es la primera preocupación para casi la mitad de las pymes, seguido del pago de las nóminas y de los posibles cierres y reajustes, además de un aumento considerable del nivel de estrés de las plantillas. La falta de financiación destaca como el obstáculo principal a la hora de crear una nueva empresa.

- Un 35% de las pymes considera la crisis actual como una oportunidad, sin embargo el 88% manifiesta que la crisis ha afectado negativamente a la evolución de su negocio.
- Un 79,1% afirma que sus ventas se han visto reducidas con respecto al ejercicio anterior.
- Con respecto a sus beneficios, un 80,2% de los encuestados han visto reducidos los mismos con respecto al año anterior.
- En referencia al número de clientes, un 59,8% de las pymes ha visto reducida su base de clientes.
- La principal preocupación de las pymes en este momento respecto a su negocio es el incremento de la morosidad (48,2%), seguida del pago de las nóminas (17,8%), del cierre (un 10%) y del reajuste de su plantilla (un 9,5%).
- La principal barrera a la hora de crear una empresa es la falta de financiación (64,4%). Para el 19,5% es el miedo al fracaso, seguido de la complejidad administrativa, un 12,6%.
- Un 37% declara haber recibido un crédito por su entidad financiera en el ejercicio 2009.
- Un 28% de las pymes tienen previsto solicitar un crédito a lo largo del 2010.
- Un 67% de los encuestados afirma que la crisis ha aumentado el nivel de stress de sus empleados.

### ¿Ha afectado la crisis a su negocio en el 2009?



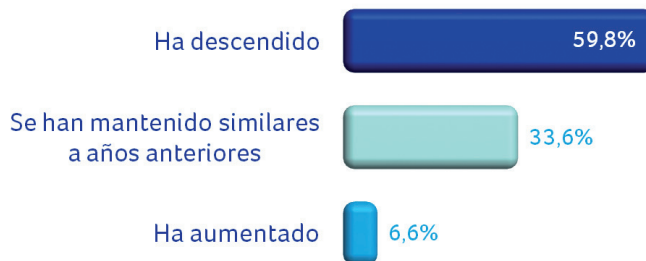
### En el año 2009 sus ventas...



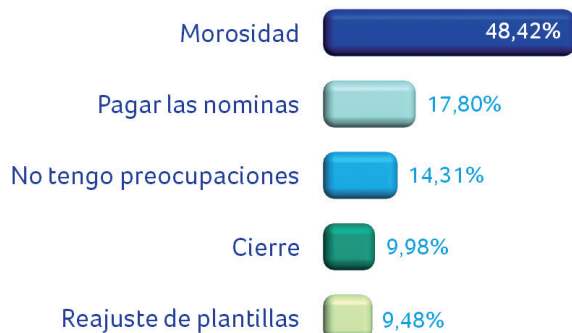
### En el año 2009 su beneficio...



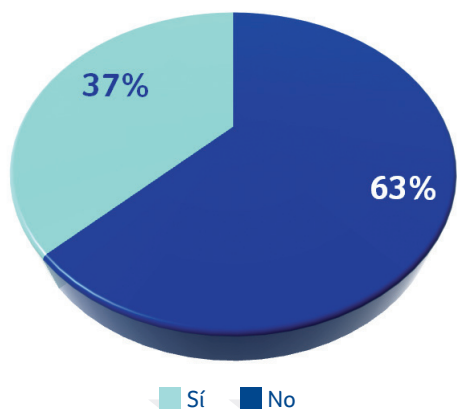
### Su número de clientes en el año 2009...



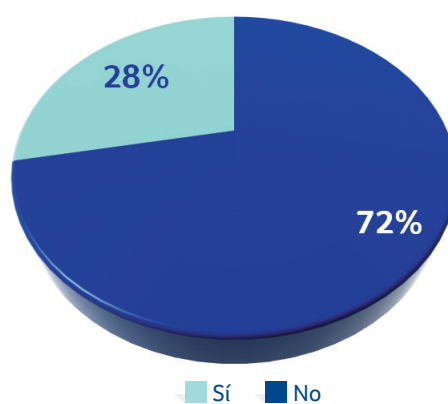
### Con respecto a su negocio, ¿cuál es su principal preocupación en estos momentos?



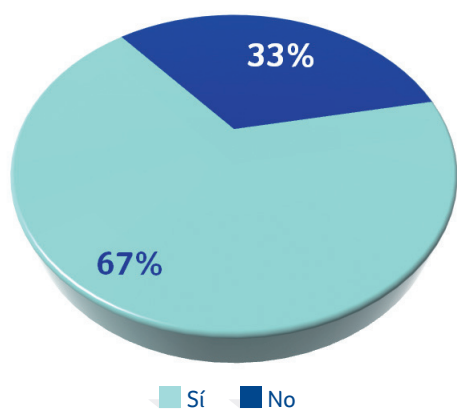
¿Le ha concedido su banco un crédito durante 2009?



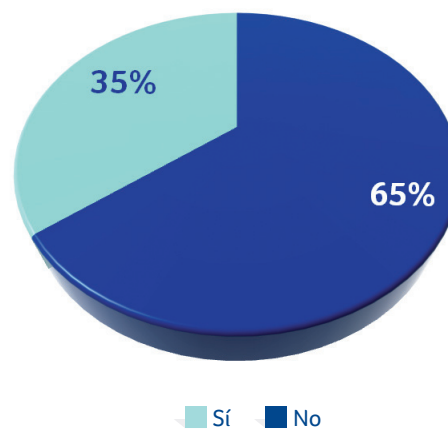
Tiene previsto solicitar un crédito a una entidad financiera en el 2010?



¿Ha aumentado la crisis el nivel de stress de sus empleados?



¿Considera usted que la crisis es una oportunidad?



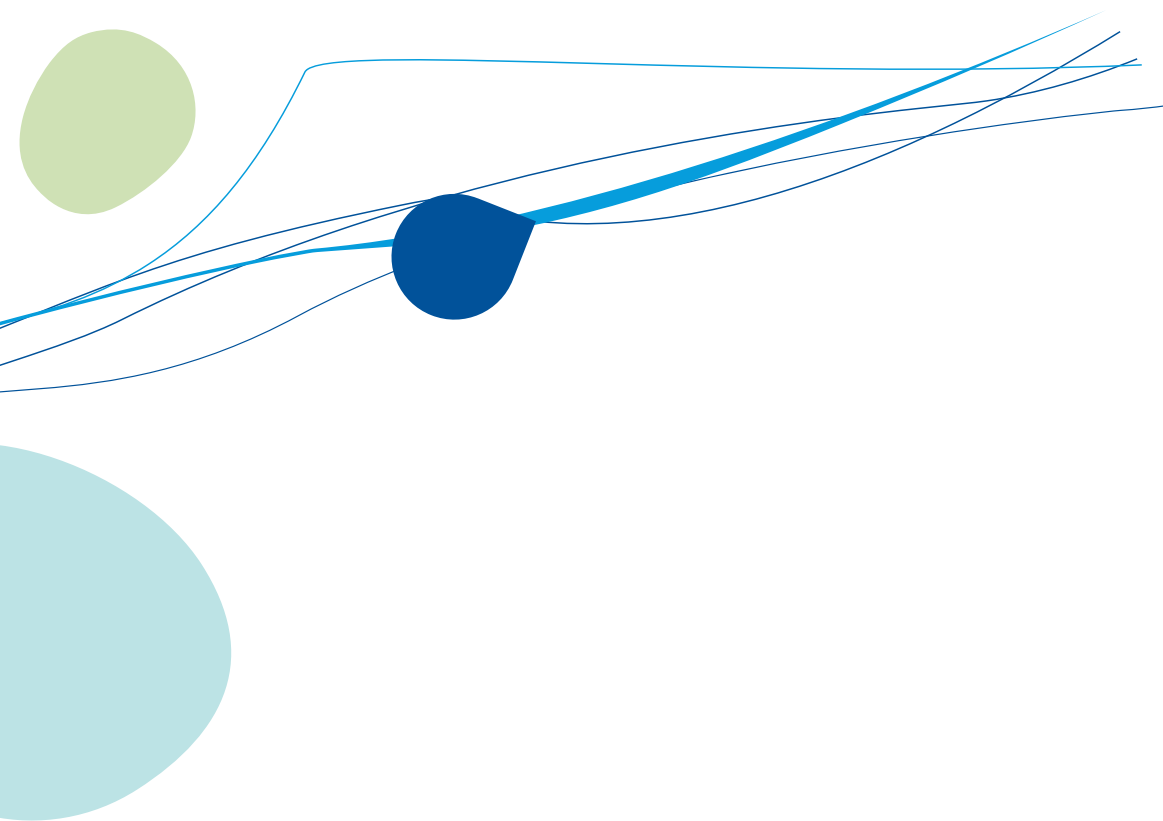
## Cómo veo el entorno socioeconómico

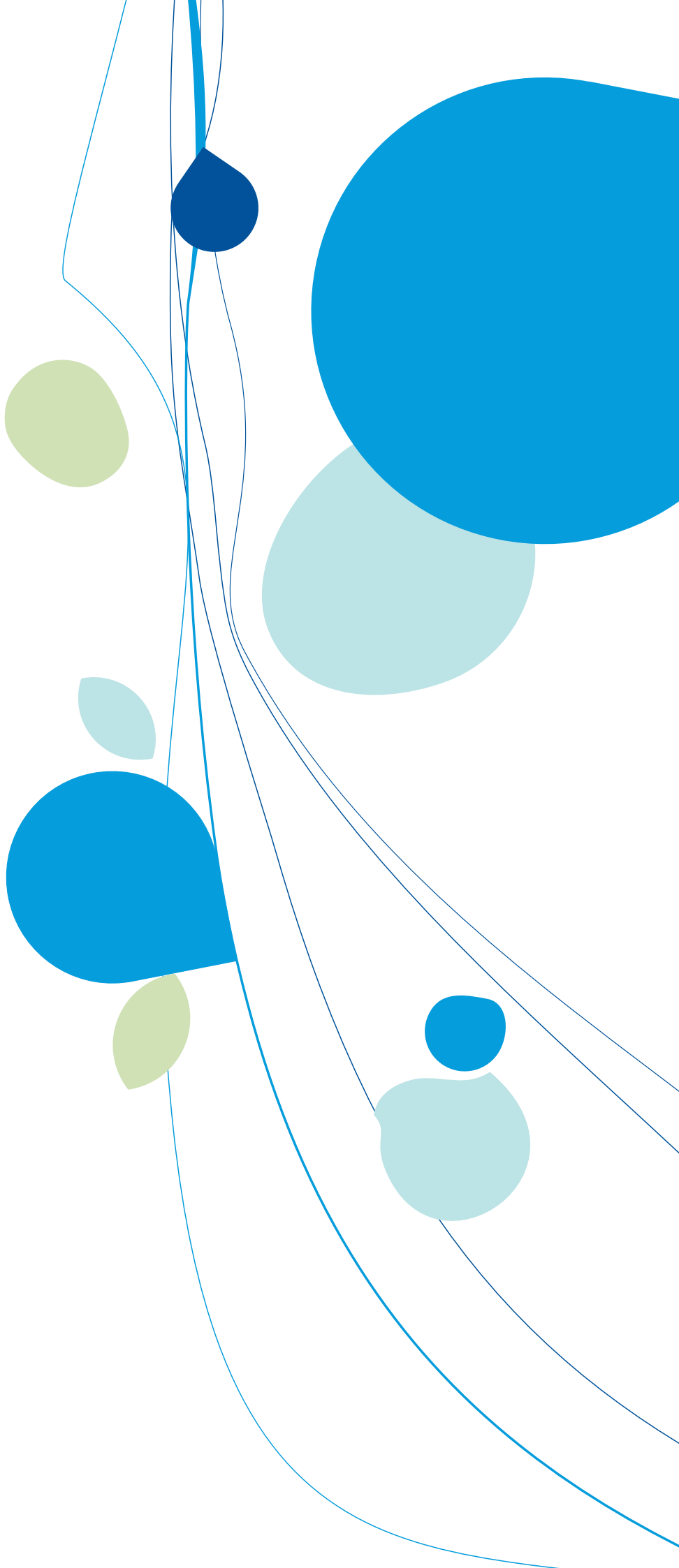
Estoy muy preocupada ya que las ventas, el beneficio y mi cartera de clientes han descendido con la crisis

Este año no pienso pedir ningún crédito ya que el pasado año no me concedieron ninguno. En estas circunstancias me preocupan dos cosas: la morosidad y el aumento del stress de mis empleados

Con este panorama, y en contra de lo que dicen muchos, no creo que la crisis constituya, por lo menos para mí, una oportunidad









# VI. Previsiones de la pyme para 2010

## Resultados

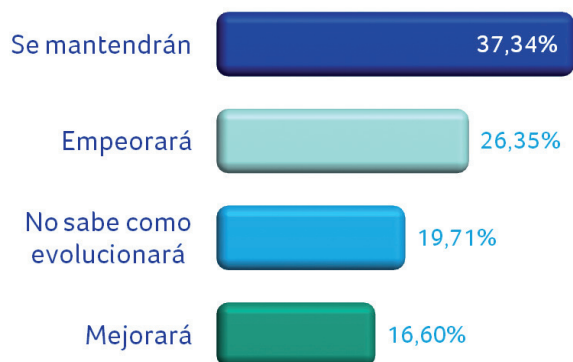
A pesar de la crisis, un porcentaje significativo de las pymes planea realizar inversiones en 2010, especialmente en la formación de empleados, seguida por los bienes inmuebles, hardware y software, además de un 10% que prevé contratar más personal. La inversión en innovación es considerada por más del 40%. Más de la mitad de las empresas opina que la situación de su negocio se mantendrá, o incluso mejorará, a lo largo del año.

- Un 37,3% de los encuestados prevé que la situación económica para su negocio en 2010 se mantendrá. Un 26,3% considera que empeorará y un 16,6% pronostica que su situación mejorará.

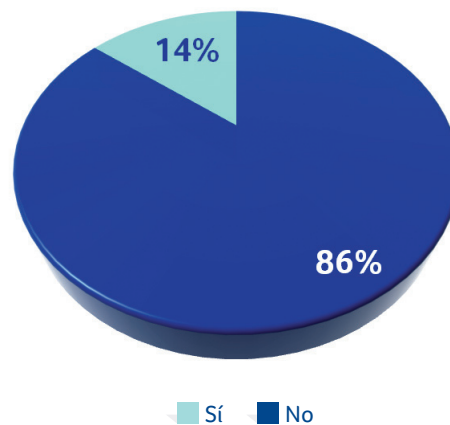
### Claves de inversión 2010:

- Un 20% de las pymes realizará inversiones en hardware en 2010.
- Un 24% realizará inversiones en software, destacando en intención las soluciones de gestión empresarial con un 34%.
- La tendencia tecnológica destacada, con un 46,3%, es el desarrollo de aplicaciones vía on-line.
- El 33% realizará inversiones en bienes inmuebles.
- Un 42% considera que el año 2010 será un buen momento para invertir en innovación.
- Un 59% realizará inversiones en formación de sus empleados.
- Un 10% de las empresas plantea contratar más personal durante el 2010.

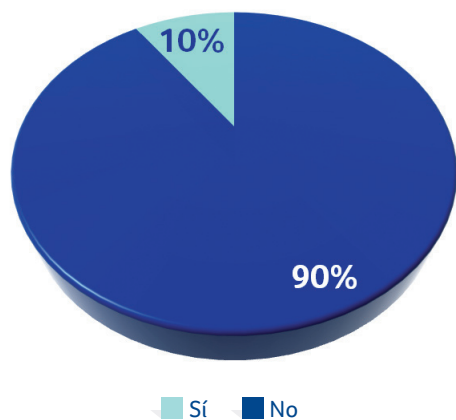
**¿Considera que la situación económica para su negocio en 2010...?**



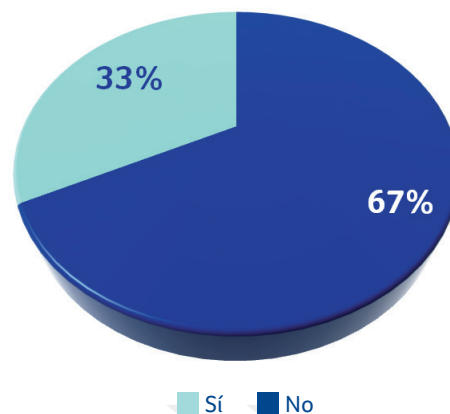
**¿Considera usted que el 2010 será un buen año para contratar personal?**



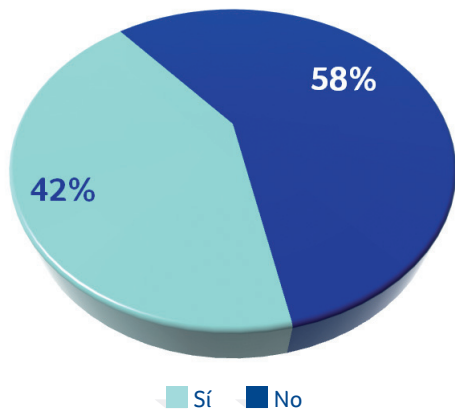
**En el año 2010, ¿piensa su empresa contratar a más personas?**



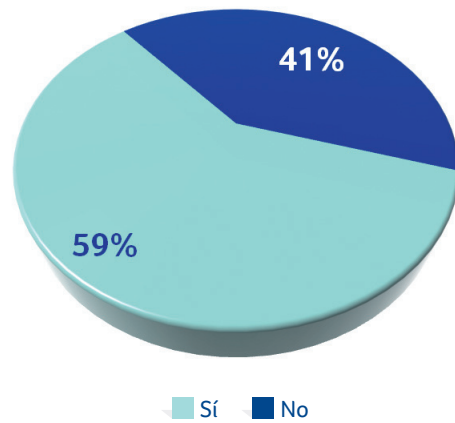
**¿Considera usted que el 2010 será un buen año para invertir en bienes inmuebles?**



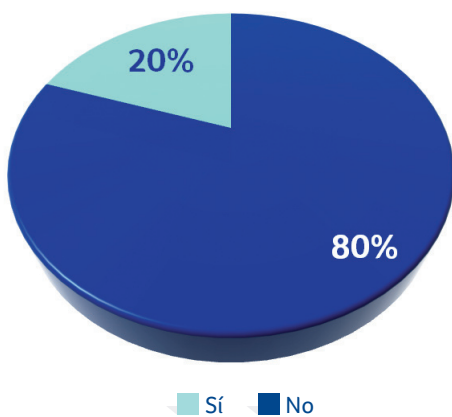
¿Considera usted que el 2010 será un buen año para invertir en innovación?



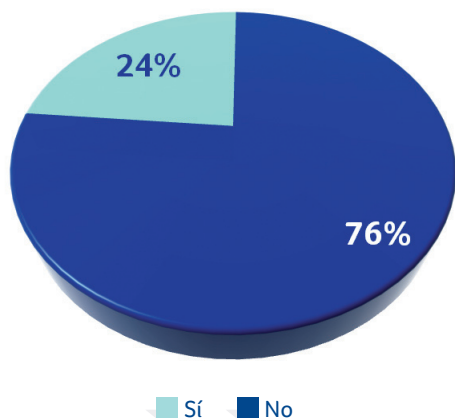
¿Considera usted que el 2010 será un buen año para invertir en formación?



¿Considera usted que el 2010 será un buen año para invertir en hardware?



### ¿Considera usted que el 2010 será un buen año para invertir en software?



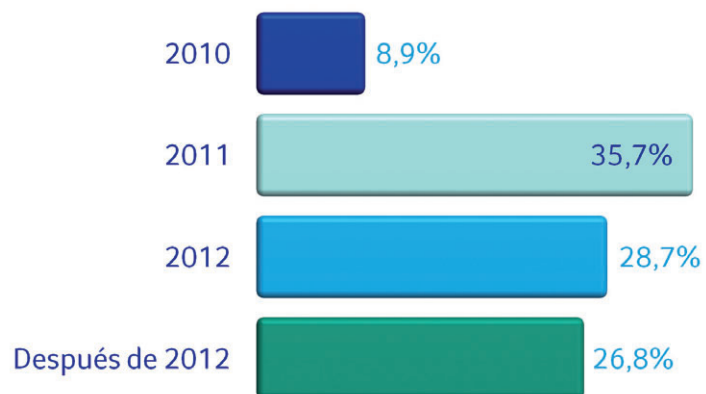
### En este año invertiría en soluciones tecnológicas relacionadas con:



### De las siguientes tendencias asociadas a la tecnología para su negocio, ¿cuál de ellas le parece más interesante?



### ¿En qué año cree usted que saldremos de la crisis?



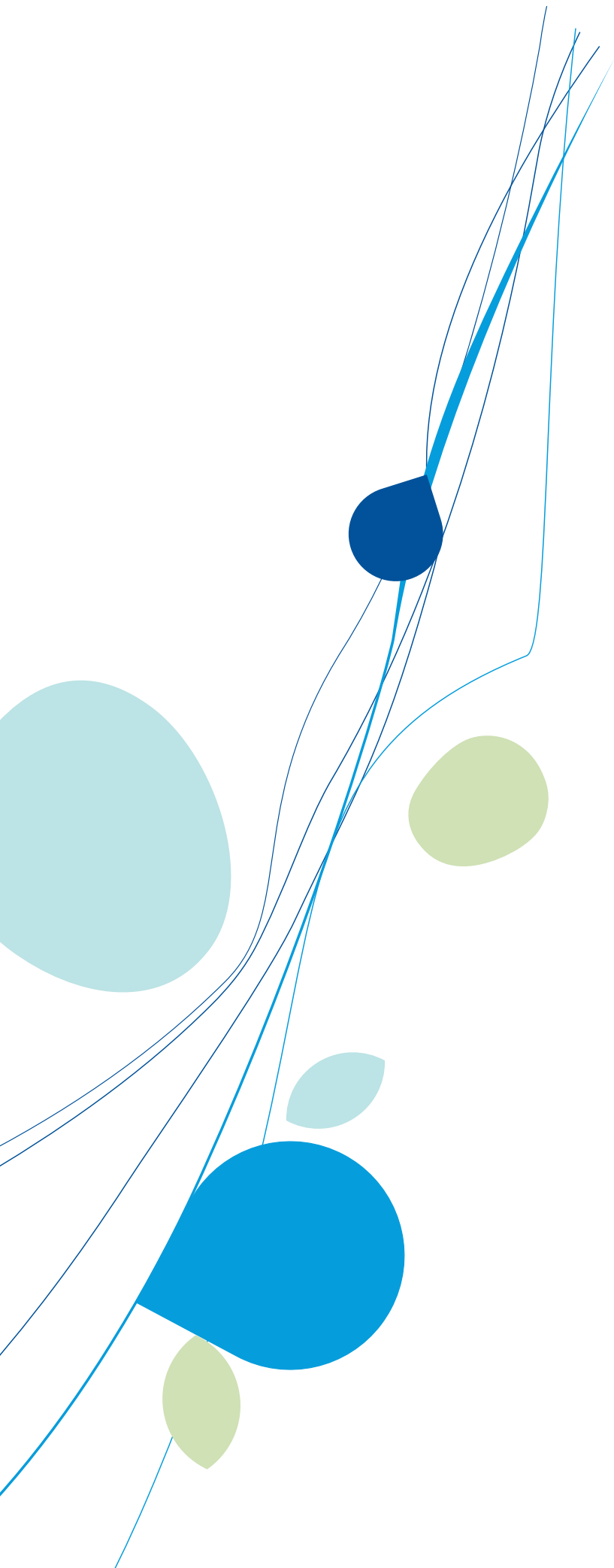
## Cómo veo el futuro de mi negocio

Creo que en 2010, con suerte, mi negocio mantendrá los niveles de 2009

Por ello no será buen año para realizar inversiones ni contratar personal, pero sí puede ser buen momento para invertir en Formación

¿Qué cuando saldremos de la crisis?, No veo la salida del túnel hasta, por lo menos, 2011







Pasión por el software

**Sage España**  
Labastida 10-12  
28034 Madrid  
[www.sage.es](http://www.sage.es)

