

▶ COVID-19 CHALLENGE

▶ 29 ABRIL 2020

▶ UXER SCHOOL

Ruta de la Digitalización

RESULTADOS DEL PROCESO DE RESEARCH E IDEACIÓN REALIZADO PARA COVID-19 CHALLENGE ORGANIZADO POR UXER SCHOOL

¿ CÓMO PODEMOS AYUDAR A LAS EMPRESAS QUE AÚN NO SE HAN DIGITALIZADO A HACERLO A PESAR DEL CONFINAMIENTO?

EQUIPO

Amanda Figueras - España

Bárbara Peral - España

Dina Narváez - Argentina

Juan Pablo Larraza - Argentina

Larissa Rojas - Perú



Contexto de realización de la encuesta

Reto

Desde UXER SCHOOL se planteó un reto abierto a cualquier persona

¿Cómo podríamos **diseñar soluciones de manera colaborativa** para abordar los **retos globales** derivados de la pandemia del coronavirus?

Se propusieron distintas temáticas: **personas vulnerables, salud, educación, asilamiento, fiabilidad de la información, vuelta a la normalidad y trabajo.**

Cada participante se apuntó al grupo que más le apetecía en el cual se plantearon algunos retos. Nuestro equipo, sin conocernos de nada, nos apuntamos a la temática de trabajo y planteamos el reto:

¿Cómo podemos **ayudar a las empresas que aún no se han digitalizado** para que aprovechen mejor este periodo de confinamiento?

Fases del Proyecto



La encuesta, cuyos resultados presentamos en este informe, formó parte de la 1ª fase "Comprender". Conseguimos 118 respuestas entre el 30 de marzo y el 11 de abril de 2020, difundiendo la encuesta entre los participantes del Reto de Uxer y los contactos del equipo. Desde aquí queremos agradecer su participación.

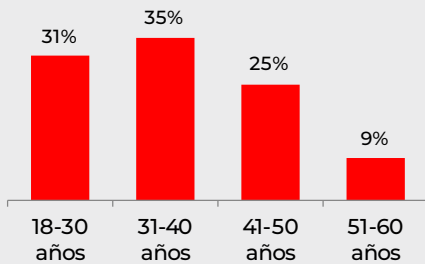
La utilidad del cuestionario consistió en ayudarnos a identificar el target de empresas que pueden requerir ayuda en función de las siguientes dimensiones:

- Nivel de digitalización de las empresas.
- Reducción de la actividad por el Covid-19 y actividades que pueden realizar.
- Tipo de ayuda que necesitarían para mejorar su proceso de digitalización.

¿Quién ha contestado?

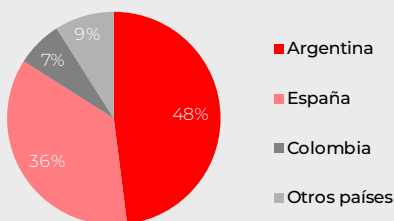
Descripción muestral

EDAD



Base: Total (n=118; 100%)

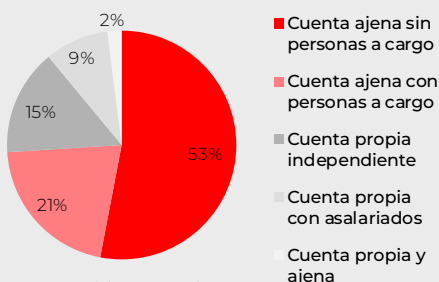
PAÍS DE RESIDENCIA



(de mayor a menor presencia) Chile, Uruguay, Perú, Ecuador, México, Panamá

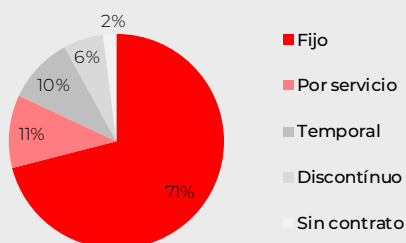
Base: Total (n=118; 100%)

FORMA DE TRABAJO



Base: Total (n=118; 100%)

TIPO DE CONTRATO POR CUENTA AJENA



Base: Total (n=89; 75%)



2 de cada 3 personas que han contestado la encuesta son menores de 40 años (66%). Y 1 de cada 3 tiene más de 40 años. La mitad de las personas encuestadas residen en Argentina, y un 36% en España; es destacable que en conjunto, se ha conseguido que participen personas de 9 países distintos, en su mayoría de Latinoamérica.



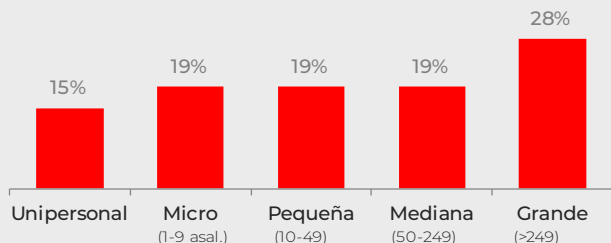
Esta distribución muestral es comprensible si tenemos en cuenta que la encuesta se ha difundido entre participantes al Uxer Challenge y entre contactos del propio equipo del reto (en su mayoría menores de 40 años y residen en Argentina o España).



3 de cada 4 trabajan por cuenta ajena (la mayoría con contrato fijo), y 1 de cada 4 trabaja por cuenta propia (en su mayoría sin asalariados). El 95% está confinado en casa.

Tipos de empresa en las que trabajan

TAMAÑO DE LA EMPRESA



Se ha conseguido una gran diversidad de empresas en la muestra, tanto en tamaño como en sector de actividad.

RUBRO O SECTOR DE ACTIVIDAD (y especificaciones en abierto)

Servicios a empresas: Consultoría para pymes; Asesoramiento RRHH; Tecnologías de la información; Tecnología; Software; Capacitación y Asistencia técnica; Estudio contable; Jurídico; Publicidad y formación; Diseño gráfico; Marketing.

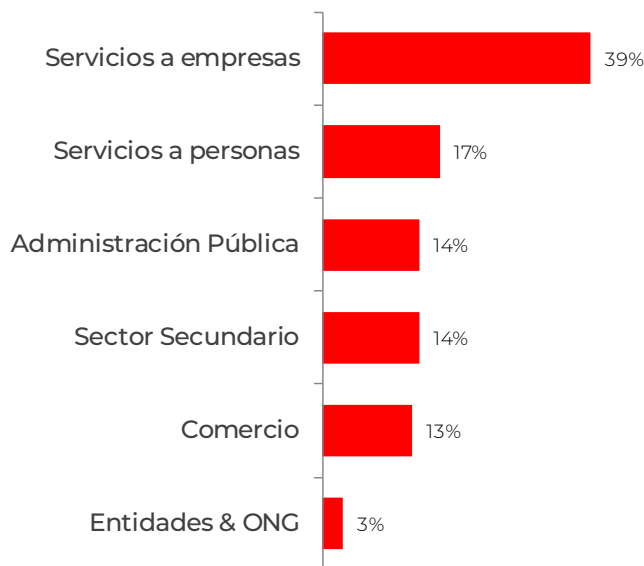
Servicios a personas: Turismo; Enseñanza; Preparación física; Coaching.

Administración pública: (Argentina) Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Tecnología Industrial; (España) Innovación social de un Ayuntamiento; Turismo; Educación.

Sector secundario: Construcción de vivienda; Diseño de mobiliario; Fabricantes de juguetes; Calzado; Industria alimentaria; Laboratorio de fármacos; Química (gases); Sector marítimo; Desarrollo de software.

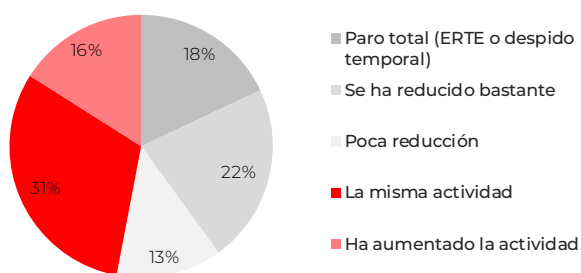
Comercio: Comercialización con propósito; Telecomunicaciones; Call Center; Publicidad; Diseño; Gastronomía; Supermercado; Repuestos para automóviles.

Entidades & ONG: Asociación rural pedagógico cultural; escuela.



Base: Total (n=118; 100%)

EFFECTOS COVID-19 EN SU ACTIVIDAD LABORAL



Base: Total (n=118; 100%)

Respecto los **efectos que ha tenido el confinamiento general por el Covid-19** también hay diversidad: 1 de cada 3 siguen con la misma actividad; 1 de cada 3 la han reducido total o bastante; y un 16% la ha aumentado.



Pasamos a la acción

POR UN MUNDO MEJOR

Proceso de transformación digital de la empresa

NIVEL DE DESARROLLO DIGITAL DE LAS EMPRESAS

La pregunta inicial sobre la que gira el reto que nos propusimos es:

¿Cómo ayudar a las empresas en el proceso de digitalización para que puedan fortalecerse ante crisis como la que estamos viviendo del Covid-19?

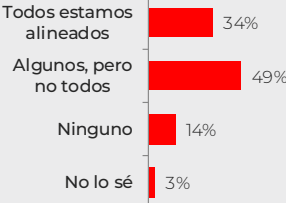
En esta primera fase de **"Comprender"** en la que se inscribe la presente encuesta quisimos dedicar un bloque de preguntas a identificar el nivel de desarrollo digital de la empresa con una serie de variables clave que presentamos a continuación.

En primer lugar, la necesidad de alinear todos los departamentos en un mismo objetivo solo se cumple por 1 de cada 3; la mitad afirma que solo algunos departamentos están alineados.

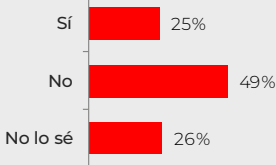
También la mitad reconoce no tener una Hoja de ruta de Desarrollo Digital, un aspecto crucial en cualquier proceso de transformación.

Sin presupuesto pocas acciones son posibles, y un 27% reconoce no dedicar presupuesto. Y finalmente la venta online es un canal para sólo un 32% de las empresas.

¿ESTÁN LOS DISTINTOS DEPARTAMENTOS ALINEADOS PARA APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL?



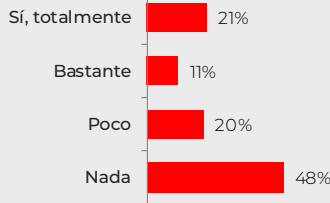
¿TIENEN UNA HOJA DE RUTA DE DESARROLLO DIGITAL?



¿DEDICAN PRESUPUESTO PARA EL DESARROLLO DIGITAL?

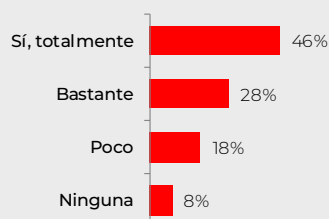


¿TIENEN VENTA O ENCARGOS ONLINE?

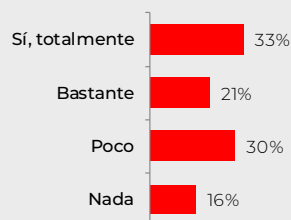


Base para todos los gráficos: Total (n=118; 100%)

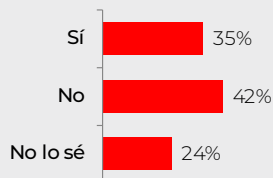
¿UTILIZAN HERRAMIENTAS DIGITALES DE GESTIÓN Y COMUNICACIÓN?



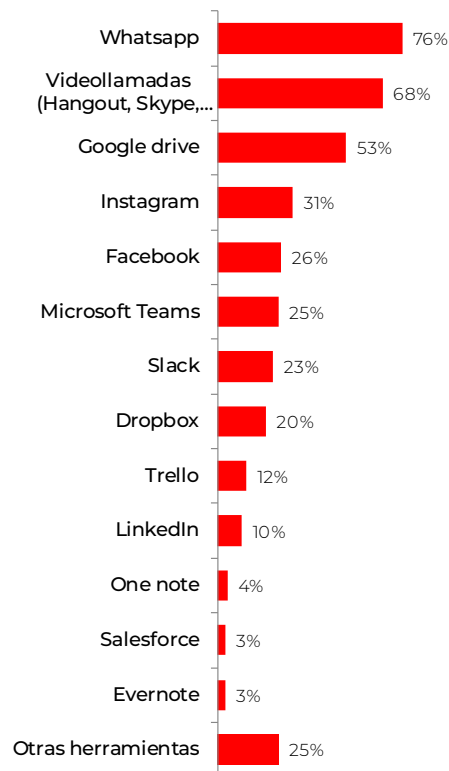
¿UTILIZAN HERRAMIENTAS DIGITALES DE TRABAJO COLABORATIVO?



¿TRABAJAN CON UN CRM EN LA NUBE?



¿QUÉ HERRAMIENTAS UTILIZAN? (opciones sugeridas)



Base para todos los gráficos: Total (n=118; 100%)

En la opción abierta mencionan más de 30 herramientas distintas:

Anydesk; Asana; Autocad; Basecamp; BlueJeans; Cisco; Confluence; Figma; Handing; Invision; Github; Google Classroom; Google Meet; Jabber; Jira; Microsoft Sharepoint; Onedrive; Slingshot; Solid works; Skype empresarial; Taiga; Tandem; Teamviewer; Twitter; Wetransfer; Whereby; Zeplin; Acceso Remoto; Plataformas mooc de formación online; Plataforma virtual propia; Intranet, Sistemas propios de la empresa.



Herramientas

Las herramientas de gestión y comunicación son las más utilizadas (74%), seguidas de las herramientas de trabajo colaborativo (54%); y un 35% trabaja con un CRM en la nube. **La oferta de herramientas es extensa.**

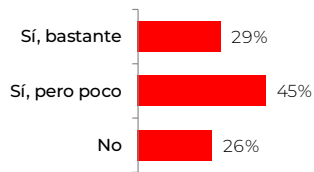
¿Qué más hace falta para desarrollar el proceso de transformación?

74% Gestión y comunicación

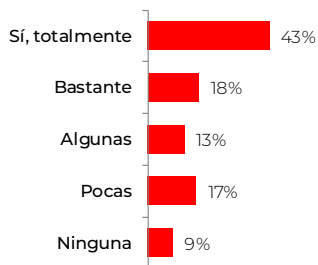
54% Trabajo colaborativo

35% CRM en la nube

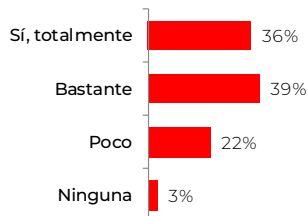
¿DEDICAN TIEMPO PRODUCTIVO A LA FORMACIÓN EN HABILIDADES DIGITALES?



¿PUEDE TOMAR INICIATIVAS EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL?



¿HAY UNA MENTALIDAD ABIERTA AL CAMBIO?

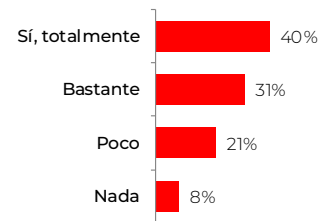


Habilidades digitales

La formación continua en habilidades digitales, una mentalidad abierta al cambio y poder tomar iniciativas en el proceso de transformación digital son imprescindibles.

En 3 de cada 4 empresas hay una mentalidad abierta al cambio, y un 43% afirma que puede tomar iniciativas; el aspecto en el se requiere más inversión es en la formación: un 45% afirma que se dedica poco tiempo.

¿PUEDES DESARROLLAR TU TRABAJO DESDE CASA?



Aunque solo un 40% puede desarrollar la totalidad de su trabajo desde casa, **la gran mayoría afirma que podría desarrollar desde casa bastantes tareas sugeridas.**

¿QUÉ TIPO DE TAREAS PODRÍAS DESARROLLAR DESDE CASA?



Modificaciones en la actividad debido al COVID-19

RUBRO O SECTOR DE ACTIVIDAD (y especificaciones en abierto)



Base: Total (n=118; 100%)

Otros aspectos mencionados en abierto (agrupados por temáticas):

Descenso de cobranzas. Los inversores quieren retirar el dinero invertido. Suspensión temporal de entrega de pedidos y de materia prima. Se han cancelado acciones presenciales. Atraso en publicaciones. Tenemos bastante menos trabajo que antes. Tengo tiempo para desarrollar un proyecto debido a tener menor servicio. Es imposible desarrollar el trabajo que es de cara al público. Los obreros de la obra no pueden trabajar en casa. Más asistencia social. Aumento de regulaciones y actualizaciones debido al Covid-19. Aumento de consultas de proyectos de desarrollo de productos/artefactos para mitigar el Covid-19. El Ministerio creó una unidad de gestión para el Covid-19 y desde cada área se piensa en cómo apoyarla. Estamos trabajando en la programación del proyecto pedagógico además de asesorar a las familias sobre cómo acompañar a sus hijas/os en el aprendizaje. Se adaptan los contenidos dentro de las posibilidades de la tecnología y considerando la afectación psicológica de alumnado y familias. Trabajamos intercalados por la falta de conectividad y de dispositivos entre los alumnos.



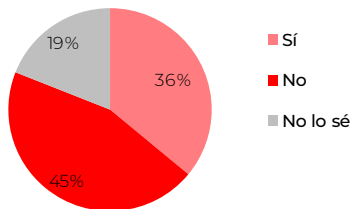
Las empresas han visto reducidas sus actividades en todas las dimensiones. *La tarea de replanteamiento estratégico es la única que tiene un comportamiento inverso.*

25% Han aumentado su replanteamiento estratégico

9% Lo han reducido

Tipos de ayudas que se reclaman

¿SE HA PEDIDO ALGÚN TIPO DE AYUDA DEBIDO AL COVID-19?



Base: Total (n=118; 100%)

Casi la mitad de las empresas no han pedido ningún tipo de ayuda debido a las restricciones de actividad fruto del confinamiento por la alarma sanitaria del Covid-19.

¿SE HA PEDIDO ALGÚN TIPO DE AYUDA DEBIDO AL COVID-19?

FORMACIÓN Y MENTORÍA

- Para teletrabajar (gestión emocional, gestión del tiempo).
- Recursos adaptados a las necesidades de cada trabajador/a.
- Cómo hacer videoconferencias.
- Mentoría para migración de formación presencial a formación online y en herramientas digitales a docentes.
- Digitalización de procesos y actividades que no sean copia de lo presencial.
- Formación en Metodología Agile para gestionar proyectos, organizar tareas y coordinar de equipos.

AYUDAS GUBERNAMENTALES

- He pedido prestación extraordinaria por cese de actividad de autónomos.
- Han pedido el ERTE para mantener los sueldos porque han reducido ingresos.
- Ayudas con créditos blandos.
- Políticas para reducir la brecha digital.
- Contemplar la carga social y familiar en las ayudas para trabajadores.

SOPORTE TECNOLÓGICO

- Adaptación de PC para teletrabajo.
- Financiación para equipamiento para teletrabajo (monitor y mobiliario).
- Asistencia y soporte de profesionales en sistemas.
- Ordenar la atomización de plataformas y comunicaciones.
- Fortalecer el acceso web a los discos de nuestras máquinas.

DESARROLLO INTERNO

- Mejorar planificación y estrategia con hoja de ruta para digitalizar procesos y expandir posibilidades.
- Estrategias de motivación por parte de l@s responsables.
- Consignas desde Dept. Educación para la preparación de materiales.
- Creación de contenido de marketing.
- Colaboración radical para compartir fracasos, experiencias y alternativas.
- Alianzas entre pymes para el desarrollo de un ecosistema digital.

Construcción de segmentos de empresas



LEÓN

41% de la muestra DESDE UN NIVEL SUPERIOR MARCA LA SENDA

El grupo con mayor presencia de empresas con más de 50 empleados (48%) y con más peso del sector *Servicios a empresas* (54%)

Hay que crear un ecosistema digital de empresas y organismos públicos con estrategia a medio y largo plazo. Todo lo demás son parches y acciones a salto de mata.

NIVEL DE DIGITALIZACIÓN PREVIO AL COVID-19



EFFECTOS COVID-19 EN LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

- Son los que menos han reducido la actividad de la compañía, incluso la han aumentado (63% vs 48% de media global). Son los que menos han reducido todas las actividades: producción, ventas, tarea comercial, marketing, relación con clientes y proveedores.
- Representan el segmento con mayor capacidad para seguir su trabajo de forma remota (67% vs 40% entre el conjunto de la muestra).
- Son los que menos han pedido ayuda (71% vs 64% en el global de la muestra).

TIPO DE AYUDAS QUE RECLAMA

- La realización de una hoja de ruta para digitalizar los diferentes procesos y ordenarlos para expandir las posibilidades.
- Aprender sobre digitalización de procesos y tipos de actividades pertinentes, que tengan lógica, con diseño de contenidos que no sean una copia de la presencialidad.
- Capacitación del equipo en teletrabajo para reducir la brecha digital, mejorar la organización de los tiempos y la comunicación.



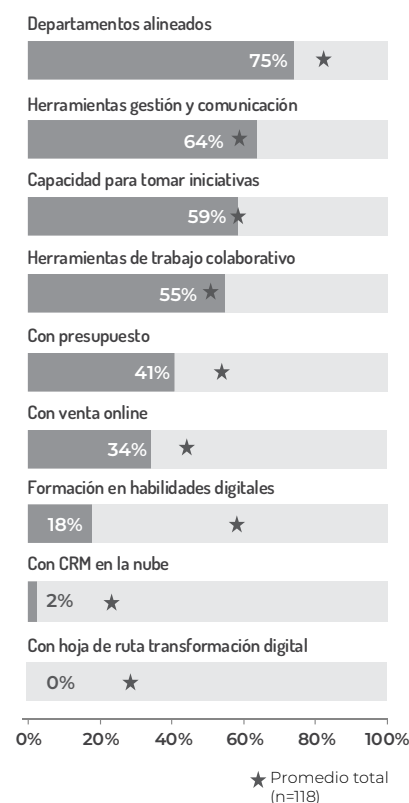
OSO

37% de la muestra ES FUERTE PERO SE ESTÁ QUEDANDO ATRÁS

El grupo con más peso de trabajadores por cuenta ajena (84% vs 74% de media) con mayor presencia de Administración pública (21%), comercio (16%) y sector secundario (16%).

Necesitamos formación en Metodología Agile y estrategias de motivación por parte de la empresa y especialmente de los jefes.

NIVEL DE DIGITALIZACIÓN PREVIO AL COVID-19



EFFECTOS COVID-19 EN LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

- Aunque la inmensa mayoría trabaja confinado en casa, son el grupo donde están las personas que siguen yendo al puesto de trabajo; un 55% han reducido la actividad totalmente o bastante, y son los que en menor medida están aprovechando para aumentar actividades paralelas (marketing, formación, relación con clientes).
- Un 80% afirma que su trabajo no se puede realizar en remoto (vs 60% de media) y un 91% afirma que en la compañía no hay una mentalidad abierta para adaptarse (vs 64%).

TIPO DE AYUDAS QUE RECLAMA

- Hay que organizar tareas y reuniones. Se requiere formación de equipos en la gestión de proyectos, la contención emocional y el manejo de estrés y ansiedad.
- Necesitamos soporte de profesionales de sistemas y financiación para equipamiento de teletrabajo que incluya mobiliario adecuado para la casa.
- Ordenar la atomización de plataformas y comunicaciones. Son tantos canales que no es posible chequear todo al mismo tiempo.

Construcción de segmentos de empresas



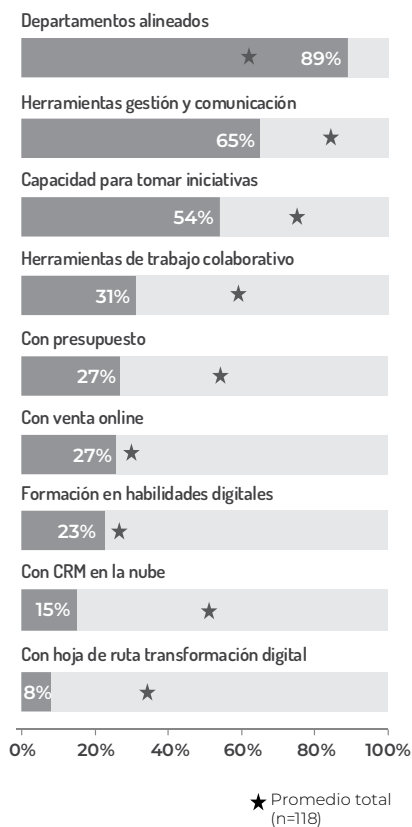
ARDILLA

**22% de la muestra
CON POCOS RECURSOS Y
CON TODAS LAS GANAS**

El grupo con más autónomos (42%) y trabajadores por cuenta ajena sin personas a cargo (39%). El 62% dan servicios a empresas, a personas o trabajan en asociaciones.

Ya he pedido la prestación extraordinaria del Gobierno por cese de actividad de autónomos. Son 600€. Algo es algo.

NIVEL DE DIGITALIZACIÓN PREVIO AL COVID-19



EFFECTOS COVID-19 EN LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

- Representan el grupo con menos capacidad para seguir su trabajo de forma remota (23% vs 40% de media), un 50% ha visto reducida la actividad empresarial pero son quienes en mayor medida han aumentado el replanteamiento estratégico (31% vs 25% en global) y las acciones de marketing (19% vs 12% en global).
- Son el grupo con mentalidad más abierta para adaptarse a los cambios (58% vs 36% de media) y el que más ayuda ha pedido (62% vs 36% de media).

TIPO DE AYUDAS QUE RECLAMA

- Mentoría y capacitación para aprovechar las oportunidades.
- Colaboración radical. Generar confianza y coordinación en equipos de trabajo para compartir experiencias de fracasos y alternativas para crecer.
- Cómo redefinir y transformar los servicios presenciales en servicios online.
- Ayudas gubernamentales por descenso de facturación y créditos blandos para liquidez.

Conclusiones de la encuesta

- 01** La encuesta ha cumplido el objetivo de ayudarnos a Comprender las distintas velocidades y dimensiones que implica el proceso de digitalización empresarial y los tipos de ayuda que se requieren.
- 02** Hay una gran variedad de empresas, en tamaño, en sectores de actividad y formas de trabajo, aunque en conjunto no sea representativa del tejido empresarial ni de España ni de Argentina (84% de la muestra).
- 03** Lo que las asemeja es que casi el 100% de personas que han contestado estaban totalmente confinadas en casa, así que no hay representación de trabajadores/as en sectores de actividad esenciales.
- 04** En relación al proceso de digitalización se observa un uso mayoritario de un gran abanico de herramientas de gestión y comunicación (46% las utiliza totalmente) y trabajo colaborativo (54%).
- 05** Sin embargo, los aspectos clave para un proceso de transformación empresarial no son tan mayoritarios como el uso de herramientas: solo un 34% tiene todos los departamentos alineados, un 29% forma a la plantilla en habilidades digitales, un 28% dedica bastante presupuesto, y solo un 25% tiene una hoja de ruta para su transformación digital.
- 06** Fruto de esta diversidad se han construido 3 segmentos de empresas: el segmento llamado “El León” (41% de la muestra) que representa las que están más avanzadas en el proceso de transformación digital, el segmento “El Oso” (37%) son las fuertes pero que se están quedando atrás, y el segmento “La Ardilla” (22%) que tienen pocos recursos pero son ágiles en tomar decisiones para adaptarse a los cambios.

Diseño del prototipo de la ruta de la digitalización

Una vez realizado el análisis de la fase de comprensión, decidimos centrarnos en el segmento de empresas "Ardilla" (las que tienen pocos recursos y todas las ganas de aprovechar las oportunidades) para prototipar una herramienta muy sencilla que pretende aportar una visión global de las distintas dimensiones de la digitalización, que facilita el autodiagnóstico de la situación empresarial y ayuda a diseñar tu propia ruta de desarrollo.

Hemos sintetizado el proceso de transformación digital en seis dimensiones, con dos líneas de desarrollo para cada dimensión (ver en la página siguiente).

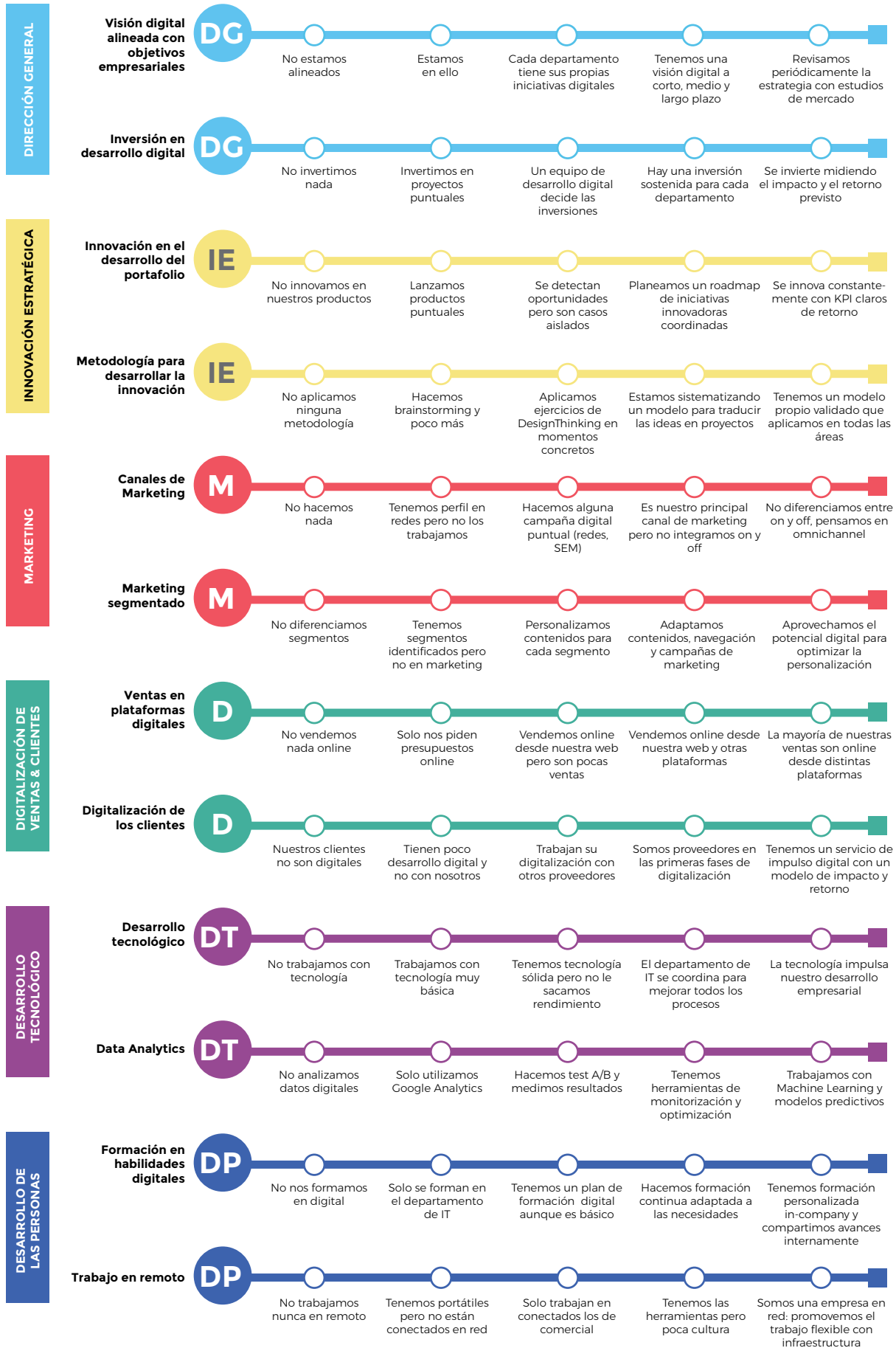
Cada línea de desarrollo tiene 5 paradas (como si fuera una línea de metro) que van desde el desarrollo nulo (izquierda) hasta el máximo desarrollo (derecha). Y en cada línea te proponemos dos preguntas para que señales:

- **¿Dónde estás en la actualidad?**
- **¿Dónde te gustaría estar en un periodo de tiempo razonable?**

Por ejemplo, un año, o menos si le puedes dedicar muchos recursos, o más si tienes pocos (en alguna línea puedes decidir quedarte donde estás para priorizar).



Diseño del prototipo de la ruta de la digitalización



Seguimos en proceso, por lo que si este proyecto te ha parecido interesante, o tienes cualquier comentario, ¡nos ayudará mucho recibir tu feedback!

¡Muchas gracias!

► LA RUTA DE LA DIGITALIZACION ES UN PROYECTO REALIZADO POR:

Amanda Figueras - España
amanda@visirius.com

Bárbara Peral - España
barbarap14@gmail.com

Dina Narvárez - Argentina
narvaez.dc@gmail.com

Juan Pablo Larraza - Argentina
larrazajuanp@gmail.com

Larissa Rojas - Perú
larissarojas.c@gmail.com

