

## PREVISIONES

# Los retos para las pymes en 2018



La transformación digital, la expansión internacional y el auge de las 'fintech' son algunas de las **tendencias** que marcarán el día a día de las pequeñas empresas este año.

## TENDENCIAS | PERSPECTIVAS

# 2018, un año de grandes desafíos para la pyme

Con la llegada de un nuevo año, expertos en diferentes áreas ofrecen las **claves** para que, durante 2018, las pequeñas empresas superen el desafío de obtener financiación, consoliden la digitalización y salgan a los mercados extranjeros.

**C. Sekulits/ A. Galisteo.** Madrid. Las pymes españolas encaran 2018 con el objetivo de consolidar la recuperación de la economía española, para lo que deberán superar una se-

rie de retos decisivos para su éxito. Para impulsar sus planes de crecimiento, el primer paso es obtener financiación, para lo que a pesar de que en 2017 se abrió el crédito banca-

rio, los expertos recomiendan diversificar y recurrir al capital privado a través de plataformas de *crowdfunding*. Otro desafío ineludible es que la transformación digital deje de ser

parte de un proceso en las organizaciones para convertirse en una realidad. Así, las compañías deben aprovechar las herramientas tecnológicas para automatizar sus procesos de

gestión, sin descuidar la ciberseguridad y sus obligaciones con el cumplimiento de datos. Por último, las pymes españolas deben mantener su vocación internacional.

## Tecnología y automatización

2018 debe ser el año en que la pyme española complete su proceso de digitalización, "y lo integre, tanto en la relación entre compañías como con sus clientes y proveedores", señala Josep Lluís Cano, profesor de Esade. En un entorno en el que predominan las 'smart cities' y el emprendimiento en el ámbito del 'open data', las pequeñas empresas no deben quedarse atrás y han de lograr que estas iniciativas formen parte de su día a día.

Todo apunta a que la **inteligencia artificial** será la tecnología, que revolucionará 2018. En este sentido, la mayoría de los sectores darán el salto a utilizar 'chatbots' en tareas automatizables, como la atención al cliente. "Integrar un chat automatizado en la web de la compañía evita una infinidad de conversaciones telefónicas en las que se responde a consultas similares", afirma Santiago Muñoz, profesor de ESIC. Así, las dudas habituales de los usuarios, como la hora a la que abre un local o la búsqueda de un producto del catálogo, pueden ser gestionadas con eficacia por un agente virtual. Además de permitir el acceso a fichas de clientes o el control del 'stock' de forma automática, la inteligencia artificial es también la base de otro elemento que elimina cualquier barrera a los usuarios: la interfaz de voz. Del mismo modo que las 'app' de mensajería introdujeron la opción del mensaje de voz, esta herramienta permite que la tercera edad, no habituada a usar la tecnología, y los discapacitados se relacionen con la compañía a través de la voz.

El **'blockchain'** será otro concepto que dará mucho que hablar el próximo año. Más allá de servir de estructura para el funcionamiento de las monedas virtuales,



como bitcoin y etherum, las pymes pueden aprovecharlo para realizar operaciones como 'smart contracts'. "Son contratos en los que se ejecutan acciones si se dan una serie de circunstancias", afirma Alberto Gómez, director de tecnología en Grupo Barrabés. Sin embargo, el uso de tanta innovación lleva asociado una serie de riesgos en los que la implantación de medidas de ciberseguridad es fundamental. "Las pymes deben tener muy definido un plan de acción por si son atacadas por 'hackers', y estar atentas al fraude sencillo", comenta Alejandra Polo, asociada de Deloitte Legal.

## Gestión de la mano de otro negocio

En su informe anual sobre la mediana empresa, el Círculo de Empresarios comparaba varios aspectos de las pymes españolas con sus homólogas europeas. De esta publicación se deducía que uno de los desafíos de las pequeñas compañías españolas es aumentar su competitividad. Así, esto se convierte en un objetivo que las empresas deben marcar en rojo para 2018. "Hay un enorme exceso de oferta para los clientes, es decir, de competencia en los negocios, por lo que aprender a gestionar sus operaciones diarias de forma óptima, controlando gastos y márgenes, es clave para que sus responsables puedan centrar los esfuerzos en ser más competitivos", afirma Ignacio Mur, profesor de Esade. En este sentido, el experto señala que las pymes deben innovar, por ejemplo, sustituyendo programas tradicionales, como Excel, por sistemas de CRM, que permiten agilizar procedimientos con precisión, controlar el ritmo de las ventas, optimizar los tiempos y organizar el día a día de la empresa.

Además, los responsables de las pequeñas y medianas empresas no deben lanzarse en solitario a este proceso. Asociarse con otras compañías, estableciendo una estrategia de **'partnership'** es otra de las claves destacadas para el nuevo año. "Las alianzas para el crecimiento serán cada vez más necesarias para las pymes. Es una tendencia que seguiremos viendo en el año 2018. Por ejemplo, es más habitual hacer la compra conjunta. Dado que tener un tamaño menor puede suponer un problema de costes, se optará más por crear sinergias estableciendo

alianzas de 'partnership' con otras empresas", señala Alberto Fernández, profesor de IESE.

Por otro lado, las pymes deben estar preparadas para las fluctuaciones que pueda sufrir el mercado, para lo que es fundamental que mejoren la flexibilidad de sus tesorerías. "Ampliar los plazos de pago o reducir los plazos de cobro será clave", señala Juan Francisco Castuera, desde American Express. Además, desde



esta firma apuntan que las pymes tendrán que incorporar nuevos métodos de pago y buscar líneas de financiación no bancaria, una tarea que pueden cubrir con la internacionalización, saliendo a mercados emergentes, como los de Oriente Medio.

## Los retos para la creación de empleo

Las pymes son las grandes creadoras de empleo en España. En 2017 han generado cerca de 380.000 puestos de trabajo. Y en 2018 las estimaciones también son positivas, según Randstad. "Los segmentos empresariales de menor tamaño van a impulsar el crecimiento del empleo, por encima del 3%, y esto plantea una serie de retos en materia de recursos humanos", comenta Valentín Bote, director de Randstad Research.

Uno de estos retos es el **déficit de talento**, un problema que, según Bote, empieza a notarse cada vez con más severidad en determinados sectores y perfiles, y que va a obligar a las pymes a competir con las grandes empresas para captar a aquellos profesionales que sus negocios necesitan



para poder crecer.

Otra tendencia que también está incidiendo en las pymes y que va a verse acentuada en el próximo año es el crecimiento de los niveles de rotación, con la complejidad de gestión que dicho problema acarrea.

Por otro lado, el proceso de transformación digital obligará a incorporar profesionales con un perfil tecnológico o bien a invertir en la formación de la plantilla para que pueda desenvolverse en el nuevo entorno digital.

Además, en el medio plazo, la incorporación de la inteligencia artificial llevará a la mecanización de determinadas funciones.



## Las 'fintech', una tendencia al alza en financiación

La financiación continuará siendo una herramienta clave para las pymes en 2018. Especialmente para aquellas que sigan apostando por el crecimiento internacional o que planeen acometer un proceso de transformación digital. Según datos de Cesgar, la mayoría de las pequeñas y medianas empresas recurre al crédito de proveedores para financiarse, así como a líneas de crédito y préstamos bancarios. Pero las tendencias apuntan al crecimiento de los instrumentos menos tradicionales, como el leasing (contrato de arrendamiento financiero) y el factoring (cesión temporal de facturas).

Aunque los bancos continúan siendo la opción principal, las 'fintech' vienen pisando fuerte. Estas empresas recurren a las nuevas tecnologías para ofrecer servicios financieros con mayor eficacia y costes más bajos. El sector bancario podría perder hasta el 23% de su negocio tradicional en manos de estas compañías en los próximos cinco años, según un informe de PwC.

Las 'fintech' se encuentran en pleno auge en España. Hace un año existían unas 100 empresas centradas en este ámbito y hoy rondan las 280. La asociación sectorial Aefi calcula que el próximo año superen las 400.

Estas compañías, reguladas por la Unión Europea, prestan un abanico de servicios muy variado. Algunas permiten obtener fondos de manera rápida y con condiciones más flexibles. Es el caso de las plataformas de financiación colectiva, como el 'crowdfunding' y el 'crowdlending'. Esta financiación tiene un plus adicional y es que no computa en el Cirbe (Central de Riesgos del Banco de España).

Otras se centran en prestar servicios de gestión de pagos (en divisa nacional o extranjera) o en asesorar en materia de inversiones, como sucede con los exóticos 'roboadvisors'.

Entre las tendencias de futuro destacan las **criptomonedas**. Por ejemplo, las ICO (*Initial Coin Offering*) permiten financiar empresas y proyectos a través de la emisión de monedas virtuales.

## Márketing que llega a la puerta del cliente

El auge del reparto y la mensajería como medio para distribuir los productos al cliente final no se va a detener el próximo año. Es más, los informes apuntan a un crecimiento importante de este hábito de los consumidores, para los que es mucho más sencillo comprar a través de Internet y recibir el pedido en su casa. Y es en esta última fase, entre que el cliente compra y recibe el pedido, en la que las pymes pueden diferenciarse. "Con un **'packaging'** atractivo, que sorprenda al cliente cuando reciba el producto por el que ha estado esperando un tiempo, se puede conseguir que el consumidor vuelva a confiar en esa pyme", señala Jean Marc Colanesi,

profesor de ESIC. Además, el experto recomienda mostrar el lado más humano de la empresa, explicando a los usuarios toda la

maquinaria que hay detrás del reparto. "Con esto se consigue crear un vínculo y fidelizar", concluye.



A través del **'packaging'** la pyme puede diferenciarse y fidelizar al cliente

## La Ley de Protección de datos y otras novedades jurídicas

Una de las grandes novedades legislativas de 2018 será la entrada en vigor de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), que adaptará las disposiciones del reglamento comunitario de 2016, introduciendo novedades y mejoras como el derecho al olvido o el derecho a la portabilidad de los datos. "Esta regulación acarrea importantes consecuencias para las pymes, particularmente para aquellas que tratan datos sensibles, trabajan con grandes cantidades, se dedican a

la elaboración de perfiles o cruzan informaciones personales con otras empresas, entre otras", señala Darío Corredoria, abogado de Legálitas.

Por otro lado, los expertos creen que el Reglamento *E-privacy*, que a priori debería entrar en vigor junto con la LOPD, podría demorarse a lo largo de 2018. Este reglamento afecta a cuestiones como las 'cookies' y las tecnologías que tratan datos.

Más allá de la LOPD, el próximo año traerá más cambios legales



como la Ley de Reformas Urgentes del Trabajo Autónomo introducirá novedades para este colectivo, tanto en el plano fiscal como en el laboral.

Además, el 9 de marzo entrará en vigor la Ley de **Contratos del Sector Público**. Con esta nueva normativa, pymes y autónomos podrán tener acceso a contratos públicos que hasta ahora solo estaban en manos de grandes empresas. Esto es debido a la división de los contratos, que podrán ser fraccionados.