



## Transformación digital

# El nivel de digitalización de las pymes turísticas crece un 50% en un año, según un estudio elaborado por la Secretaría de Estado de Turismo

- Tres de cada diez empresas encuestadas han solicitado ayudas vinculadas con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), financiado con fondos Next Generation
- Sánchez Grau: “Se demuestra que los fondos europeos llegan a las pymes y cumplen el objetivo que nos habíamos fijado”
- Más de 2.500 empresas turísticas españolas de seis subsectores han realizado la encuesta para conocer su nivel de digitalización
- [www.pymeturisticadigital.es](http://www.pymeturisticadigital.es) incluye el informe completo, resumen ejecutivo, guía de recomendaciones y formulario autodiagnóstico para las pymes y micropymes turísticas

**Madrid, 26 de noviembre de 2024.**- El nivel de digitalización de las micro y pequeñas empresas turísticas en España ha crecido un 50% en un año, hasta situarse en el 47,6%, según el segundo informe elaborado por la Secretaría de Estado de Turismo, a través de SEGITTUR, con la colaboración del sector turístico.

El 2º informe *Nivel de Digitalización de las Pymes Turísticas Españolas* ha sido presentado por la secretaria de Estado de Turismo, **Rosario Sánchez Grau**, y el presidente de SEGITTUR, **Enrique Martínez**, en un acto que también ha contado con intervenciones de representantes de los subsectores que participaron en la elaboración del informe.

La secretaria de Estado ha destacado que el nivel de digitalización de las pymes turísticas se ha incrementado en 16,4 puntos, habiendo pasado del 31,2% del primer informe al 47,6% en el segundo. Así mismo, ha explicado que siguen siendo las áreas de marketing y ventas, junto con la de talento, donde la transformación digital está más presente.



“La digitalización está presente en todo el ciclo de vida del viaje, tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta”, ha incidido la secretaria de Estado, recalcando que “los turistas cada vez utilizan más la tecnología para organizar su viaje, por lo que las empresas deben estar preparadas para atender esas nuevas necesidades, ser más competitivas y llevar a cabo una gestión más eficiente”.

### **Fondos Next Generation y colaboración con el sector**

Sánchez Grau también ha destacado que tres de cada diez empresas encuestadas han asegurado que han solicitado ayudas vinculadas con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), financiado con los fondos europeos Next Generation. Las empresas que más lo han solicitado han sido las de transporte por carretera y actividades.

“Se demuestra que los fondos europeos llegan a las pymes y cumplen el objetivo fijado”, ha incidido la secretaria de Estado, enfatizando que “en un mundo cada vez más conectado, la digitalización se ha convertido en un pilar fundamental para el crecimiento y supervivencia de las pymes”.

Respecto a los proyectos que han desarrollado con estas ayudas, cabe destacar que el 55% han sido para mejorar la presencia online de las empresas, seguido de iniciativas para la transformación digital de procesos internos, herramientas de gestión empresarial, gestión de ventas y reservas, marketing y experiencia del cliente, automatización de tareas, ciberseguridad y protección de datos y soluciones de comercio electrónico.

La colaboración con el sector turístico ha sido clave para lograr la participación de las empresas en este informe, que constituye una hoja de ruta para impulsar la transformación digital del sector turístico, elemento fundamental en la mejora de la competitividad del turismo en nuestro país.

Para dar visibilidad a los resultados del estudio, así como a la guía de recomendaciones elaborada para mejorar el nivel de digitalización, conocer la opinión de los expertos y permitir a las pymes autoevaluarse se ha creado la web [www.pymeturisticadigital.es](http://www.pymeturisticadigital.es)



## Sectores más digitalizados

De los ocho ámbitos analizados, el talento del personal (54,2%) es donde el nivel de digitalización de las pymes turísticas es mayor, seguido del marketing y las ventas (52,5%), visión de negocio (52,7%), la experiencia del cliente (47,6%), sistemas digitales (46,8%), producto innovador (45,9%) y operativa de negocio y procesos administrativos (40,5%). En todos ellos, se ha registrado un destacado incremento respecto al primer estudio.

Si el análisis del nivel de digitalización lo detallamos por subsectores, el informe revela que las agencias de viajes son las más digitalizadas, con un 52,6%, seguidas de las empresas de alquiler de coches (50,8%), actividades turísticas (50,2%), transporte de viajeros por carretera (48,7%), alojamientos (44,5) y restauración (38,9%).

La transformación digital ha sido más destacada en las empresas de transportes por carreteras, ya que ha subido en 23,4 puntos respecto al primer informe de 23,4 puntos, seguido de las agencias de viajes, con una subida de 18,2 puntos.

Entre las barreras más relevantes que se encuentran las pymes a la hora de digitalizarse se incluyen las siguientes: presupuesto reducido, escaso tiempo disponible y desconocimiento de cómo afrontar la transformación digital.

## Recomendaciones

Una vez analizado el nivel de digitalización de las pymes y micropymes turísticas e identificadas las principales barreras, también se ha elaborado una guía de recomendaciones para orientar a las empresas a avanzar hacia un nivel de digitalización superior, tanto a nivel general como para cada subsector.

En este sentido, cabe destacar entre las recomendaciones propuestas desarrollo de funcionalidades del CRM para conocer mejor a los clientes, instalar sistemas de reserva integrados con los canales de venta, instalar herramientas de análisis de datos e incorporar funcionalidades online para informar, asesorar y atender a los clientes.



## Metodología

Para la realización del estudio, más de 2.500 empresas turísticas de los seis subsectores más relevantes del turismo -alojamientos, agencias de viajes, actividades, restauración, vehículos de alquiler y transporte de autobuses- realizaron una encuesta digital con preguntas sobre su nivel de digitalización.

Asimismo, se ha realizado entrevistas y *focus group* con los representantes de las asociaciones de cada uno de los subsectores, así como de una serie de expertos en digitalización e innovación.

En el estudio se han analizado ocho aspectos de la empresa en los que la digitalización es clave, como son la visión de negocio, el producto innovador, la experiencia, el marketing y las ventas, la operativa de negocio, el proceso administrativo, el talento y los sistemas digitales.