



ESTUDIOS

servicioestudiosugt.com

Digitalización de la empresa española

6ª Edición (2025)

FEBRERO 25
(Nº 39)

#IA#Digitalización #ServicioDeEstudios#



ESTUDIOS, nº 39 – 20 de febrero de 2025

DOCUMENTO ELABORADO POR EL SERVICIO DE ESTUDIOS DE LA
CONFEDERACIÓN UGT

serviciodeestudios@cec.ugt.org
@SECUGT

AUTORES:

Varela Ferrio, José - Responsable de IA y Digitalización de UGT y Vicesecretaria
General de Política Sindical de UGT

Índice

- Presentación
- Brecha Tecnológica: la mayor adopción de la nube y la IA no logra aumentar el nivel digital de las empresas
- Brecha Laboral: el número de expertos TIC toca suelo histórico
- Brecha Interempresarial: aumenta el gap entre pequeñas y grandes firmas
- Brecha Intersectorial: la IA marca la pauta, con 42 puntos de diferencial
- Brecha Geoestratégica: la convergencia digital con Europa continúa en entredicho
- Brecha Comercial: el déficit supera unos colosales 37.000 M€ y se acerca al 2,5 del PIB
- Conclusiones y propuestas

Presentación

Acometemos en este inicio 2025 la sexta edición¹ del examen anual al que sometemos al progreso digital de nuestro tejido empresarial.

Ojalá pudiésemos presentar este nuevo informe desde el optimismo y congratulándonos de los avances en transformación tecnológica evidenciados. Lamentablemente, no podemos.

Son pocas las señales positivas y muchas de ellas entrañan dudas de si son ocasionales o si realmente marcan una tendencia de consolidación. En cualquier caso, el último ejercicio se distingue por progresos parcos y algún retroceso (muy) sorprendente. En un mundo global que acelera vertiginosamente por la senda de la digitalización masiva, especialmente en el terreno de la Inteligencia Artificial, todo lo que no sea crecer al ritmo de nuestros competidores, es un fracaso en sí. Si a ello le añadimos años de retraso en múltiples aspectos, el contexto sólo puede describirse como muy preocupante.

Las consecuencias de este anquilosamiento acumulan ya cifras (en miles de millones de euros) que deberían encender todas las alarmas. Nuestro potencial competitivo se ve cada vez más mermado, lo que supone añadir incertidumbres y altas dosis de vulnerabilidad cuando aceche otra crisis económica, del perfil que esta se presente. De hecho, que este análisis anual que venimos confeccionando siga siendo el único en su especie, después de más un lustro, quizás responda a que nadie desee representar el papel de mensajero de malas noticias (posiblemente, si los resultados fuesen mucho más positivos, este tipo de estudios proliferarían por doquier).

Pero alguien debe asumir esta responsabilidad. Y como actores sociales que somos y sintiéndonos plenamente comprometidos con nuestros valores, UGT se arroga el rol de hacer una valoración crítica de aquello que afecta, de una forma tan sustancial, a las personas trabajadoras, a la ciudadanía, a nuestra sociedad y a nuestra economía. Aunque ello signifique ir a contracorriente de una propensión mediática que dibuja una realidad digital muy diferente a la que se vive en los centros de trabajo y en el seno de nuestro tejido empresarial.

Para ello, repetiremos el esquema de ediciones precedentes, apoyándonos en las fuentes más rigurosas disponibles, como son el INE (*Encuesta sobre el uso de TIC y comercio electrónico en las empresas 2023-2024*), Eurostat (*Digital economy and society statistics – enterprises* y el reciente estrenado *Digitalisation dashboard*²) y la CNMC (comercio electrónico). Igualmente, volveremos a segmentar a las

¹ Todas ellas disponibles en <https://servicioestudiosugt.com/>

² <https://ec.europa.eu/eurostat/cache/dashboard/digitalisation/>

empresas en cuatro tipologías³, tal y como viene realizando el Instituto Nacional de Estadística, sectorizando los resultados cuando así lo exija el capítulo.

Magnitudes TIC Analizadas⁽⁴⁾

PRODUCTOS Y SERVICIOS	2023	2024	DIFERENCIA INTERANUAL
% EMPRESAS QUE TIENEN ORDENADOR	99,49	99,58	0,09
% DE EMPLEADOS QUE USAN ORDENADORES	66,24	68,35	2,11
% EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET	98,99	99,13	0,14
% DE EMPLEADOS QUE USAN INTERNET	61,16	63,29	2,13
% DE EMPLEADOS CON ACCESO A INTERNET MEDIANTE DISPOSITIVOS MÓVILES DE USO EMPRESARIAL	42,98	44,21	1,23
% EMPRESAS QUE PERMITEN TELETRABAJO	34,18	37,45	3,27
% DE EMPLEADOS QUE TELETRABAJA REGULARMENTE	18,92	19,82	0,90
% EMPRESAS CON PÁGINA WEB	78,53	81,84	3,31
% EMPRESAS QUE VENDEN POR INTERNET	31,69	30,67	-1,02
% EMPRESAS CON SEGUIMIENTO ONLINE DE PEDIDOS	13,01	12,76	-0,25
% EMPRESAS CON ESPECIALISTAS EN TIC	16,44	15,67	-0,77
% EMPRESAS QUE EN FORMAN EN TIC A SUS EMPLEADOS	22,56	22,28	-0,28
% EMPRESAS QUE USAN RRSS	63,57	64,70	1,13
% EMPRESAS QUE USAN CLOUD COMPUTING	31,65	37,71	6,06
% EMPRESAS QUE USAN INTELIGENCIA ARTIFICIAL	9,55	12,38	2,83

Cuadro núm. 1. Fuente: SEC-UGT

³ Microempresas (menos de 10 personas trabajadoras), pequeñas empresas (de 10 a 49 personas trabajadoras), medianas (de 50 a 249) y grandes compañías (de 250 trabajadores o más). El Instituto también pondera las métricas presentadas bajo el epígrafe *Total*, que nosotros hemos adaptado como *Total Empresas*.

⁴ Datos del INE, para el total Empresas con 10 o más empleados.

A partir de estos datos globales, esquematizados en quince magnitudes emblemáticas, pasamos a repasar las brechas digitales identificadas en las anteriores ediciones, actualizando su estado:

Brecha Tecnológica: la mayor adopción de la nube y la IA no logra aumentar el nivel digital de las empresas

La primera conclusión que se extrae de una visión general de la tabla, es el fuerte crecimiento de la nube (*cloud computing*, +6% interanual) y de la Inteligencia Artificial (casi un 3% en comparación con el año anterior). Se trata de dos progresos destacables: que una de cada cuatro empresas disponga de tecnología *cloud* es una excelente noticia (7 de cada 10 en el caso de las grandes empresas) por la ventaja competitiva que supone en términos de escalabilidad, movilidad y flexibilidad. En cualquier caso, se debe señalar que la adopción de la nube en nuestro país siempre había arrojado resultados muy discretos: hace poco la OCDE colocaba a España en el puesto 32 de 38 posibles, a 30 puntos de Italia o 48 de Finlandia⁵ y las estadísticas anuales de Eurostat nos ponían siempre al final de la UE27.

Otro tanto podemos decir del **avance de la IA**, una tecnología llamada a cambiarlo todo, que creció un 3%, pero con matices destacables: entre 2022 y 2023 se registró un descenso del 2,3%, por lo que realmente **el crecimiento acumulado desde 2022 es de apenas un 0,55%**. De hecho, la inversión en Inteligencia Artificial ha descendido un 4,2% entre ejercicios, siendo muy relevante el retroceso en las medianas empresas (de 50 a 249 personas trabajadoras; -31% interanual). Algunas voces explican este fenómeno como fruto de “*que los precios productos de terceros se han abaratado*”⁶. Parece poco probable que esa fuese la razón, ya que, de ser así, todas las compañías se aprovecharían del efecto y no solo un determinado segmento, que además fue el que menor evolución en adopción de IA presenta entre 2023 y 2024 (un escaso 1,4% por un 4,65% de las grandes empresas o un 3% de las medianas).

⁵ Technology adoption, by size, most recent year, OECD (2024), ICT Access and Usage Database, <https://oe.cd/dx/ict-access-usage>.

⁶ <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/13080094/11/24/ha-pinchado-la-ia-en-espana-la-usa-el-12-de-las-empresas-pero-solo-un-2-contrata-a-un-experto.html>

Inversión en IA 2023 vs.2024

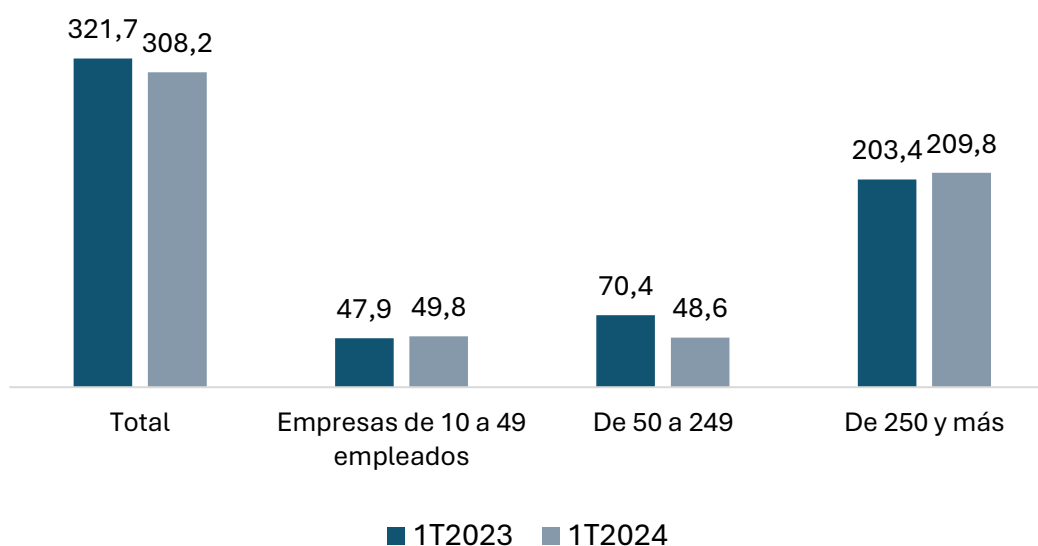


Gráfico núm. 1. Fuente: SEC-UGT con datos del INE 2024

Estas cifras vuelven a contrastar con los diversos informes que, de cuando en cuando, asaltan los titulares. Por ejemplo: *el 44% de las empresas españolas utiliza herramientas de IA*⁷. Se trata de un informe que no solo difiere ampliamente de las cifras oficiales (44% que afirma AWS vs. 12% del INE) sino que además no contiene ni una sola nota metodológica; no se sabe a quién le ha preguntado, pero sin duda acaparó más espacio mediático que la cruda realidad.

Para acabar con este subapartado de la IA, queremos comentar algunas curiosidades sobre los casos de uso de esta tecnología entre las compañías que disfrutan de ella. Así, menos de un 9% la emplea para optimizar su logística (una de las aplicaciones supuestamente más beneficiosa y entrenada, véase las plataformas digitales de reparto). En cuanto al uso más demandado, el relacionado con las ventas y el marketing y para la organización de procesos de administración o gestión empresarial (un 29% entre las que ya desarrollan la IA). Este último uso se visualiza en otro marcador: **el porcentaje de empresas con tecnología IA para la automatización de flujos de trabajo se cifra en un 40%; dicho de otro modo, cuatro de cada diez empresas con IA la emplean para sustituir tareas humanas, por lo que podemos deducir que un 5% del total de empresas de nuestro tejido productivo ya está ahorrando costes mediante la automatización del empleo.**

Continuando con la revisión, el tercer indicador que mejor comportamiento presenta es el referido al de empresas con *site web*, que crece un 3,4%, hasta suponer que el 82% de las firmas está presente en Internet. Debe destacarse que, tanto en el *cloud* como en la presencia en Internet, este crecimiento se concentra

⁷ <https://www.aboutamazon.es/noticias/aws/el-44-de-las-empresas-espanolas-utiliza-herramientas-de-ia>

especialmente en el segmento de compañías con entre 10 y 49 empleados (+6% y +4% interanual para cada tecnología), lo que puede responder a las ayudas gubernamentales que gravitan sobre el programa Kit Digital⁸.

El apartado de progresos se cierra con el teletrabajo, que también creció por encima del 3%. En este caso, estas cifras positivas responden más a un esfuerzo de negociación colectiva que a un progreso puramente tecnológico. Como ya advertimos, en 2023 se firmaron 181 nuevos convenios colectivos que regulan el trabajo a distancia, un 20% más que en 2022 y un 364% más que antes de la irrupción de la pandemia, lo que explica esta sobresaliente subida⁹. Una excelente muestra que la adopción tecnológica tiene un fuerte vínculo con los aspectos sociales, casi tan poderoso como la productividad o la pura modernidad de negocio. Si las empresas se atreviesen a preguntar, negociar y formar a sus plantillas, sin duda, el desarrollo de las nuevas tecnologías en nuestra economía presentaría un cariz mucho más convincente.

En el aspecto negativo, dos parámetros. Primero, destacar el *e-commerce*: que el número de empresas que venden por Internet haya caído un uno por cierto es una mala noticia, después de varios años de incrementos sostenidos. Además, todas las tipologías de empresas han descendido en esta estadística, con un fuerte retroceso en las medianas empresas de 50 a 249 personas trabajadoras (-3,2%). Segundo, la disminución de expertos TIC y de la formación en nuevas tecnologías, que por sí mismos dan fe de la renuencia de las empresas a acometer una auténtica tecnificación de vanguardia.

Con este breve análisis, al que podríamos añadir tangencialmente un interesante incremento de las personas que usan ordenadores e Internet en su desempeño laboral (+2% interanual), podemos concluir en el último ejercicio presenta un discretísimo balance, lo que en el fondo representa una mala nueva: mientras nuestro tejido empresarial avanza a paso de tortuga, el resto del planeta acelera a paso firme.

Esta tendencia tiene su reflejo cuando se referencian estas magnitudes al resto de Europa. El indicador sintético de “intensidad digital¹⁰” que elabora la Comisión Europea confirma que **las empresas con los niveles más bajos de digitalización han descendido en 5 puntos porcentuales, del 71,7% de 2022 al actual 66,65% en 2024**. No obstante, que **2 de cada 3 empresas españolas se sitúe en un nivel**

⁸ Para el año en cuestión, 2023, se concedieron “más de 310.000 ayudas del programa Kit Digital, lo que equivale a 1.400 millones de euros del Plan de Recuperación”, <https://www.red.es/es/actualidad/noticias/kit-digital-concede-mas-de-300000-ayudas-las-pymes-y-autonomos-espanoles-para>

⁹ <https://www.ugt.es/la-negociacion-colectiva-logra-que-espana-supere-los-3-millones-de-personas-teletrabajando>

¹⁰ *Digital Intensity*, versión 4, https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_e_dii/default/table?lang=en

“bajo o muy bajo” de intensidad digital continúa siendo una pésima noticia, y más teniendo en cuenta la situación de otros países de nuestro entorno. Sin ir más lejos, Portugal “sólo” presenta un 62% de empresas con bajo/muy bajo nivel digital (4 puntos menos que España). A pesar de las recientes críticas a la baja digitalización de las PYMES alemanas y que explicarían una parte de su crisis económica, apenas un 58% de las mismas se pueden considerar con retraso tecnológico (8 puntos menos que en nuestra economía).

Desde la óptica opuesta, el porcentaje de empresas españolas con un alto índice tecnológico apenas ha crecido un 3% en estos dos ejercicios, colocándose en un residual 6,7%, lo que nos ubica en la posición 20 de 32 países analizados por la Comisión europea. Los dos ratios hablan bien a las claras de escasa relevancia de estas compañías altamente tecnificadas en nuestra economía.

La empresa española por intensidad digital

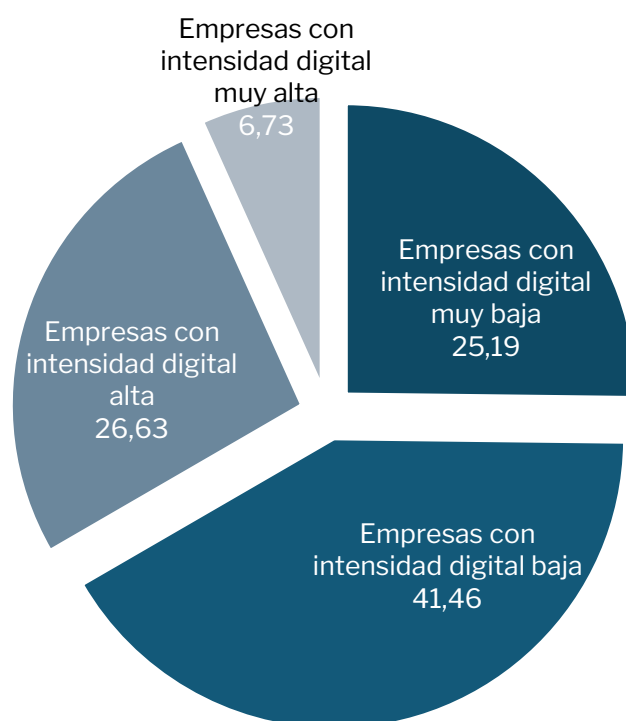
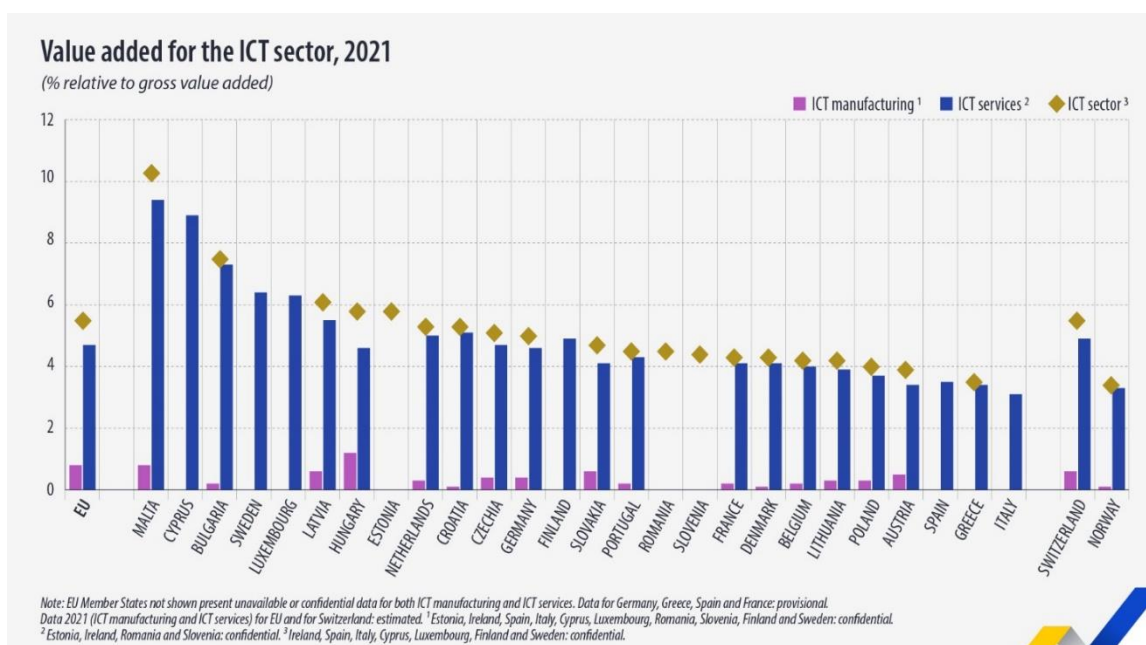


Gráfico núm. 2. Fuente: SEC-UGT con datos de Eurostat

Si las empresas no invierten en tecnología, todas las estadísticas que dependen de dicho factor periclitán ostensiblemente. **El valor añadido del sector TIC en nuestra economía ni siquiera alcanzó el 4%, sin apenas progresión desde el año anterior (3,6%), colocándonos a la cola de Europa según Eurostat¹¹:**



eurostat

Gráfico núm. 3. Fuente: Eurostat, 2021

Hasta aquí pocas novedades con las comparativas que hemos venido realizando en ediciones anteriores. **El enroque empresarial en cuanto a las nuevas tecnologías es un hecho que se repite año tras año, con diferentes matices, pero continúa protagonizado por la aversión a la modernización tecnológica. Las consecuencias de este desinterés son una economía con menos músculo, menor diversificación y potencialidad, y por todo ello, mucho menos competitiva, lo que nos hace muy dependientes de los ciclos económicos y vulnerables ante futuras crisis.**

¹¹ https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=ICT_sector_-_value_added,_employment_and_R%26D#The_size_of_the_ICT_sector_in_terms_of_value_added

La pregunta que todos nos hacemos es qué explica esta actitud. Como novedad en este informe, añadimos una encuesta de la empresa Ionos¹², buscando el fondo del asunto. Y nos encontramos que, a pesar de las generalizadas ayudas públicas a la digitalización, un 68% de las empresas afirman que los costes son el mayor inconveniente, sigue siendo motivo de reflexión. La morfología más habitual en nuestras empresas, con muy pocas personas trabajadoras, también estaría detrás de un elevadísimo 61% que traslada la “la falta de tiempo” como argumento para no acometer el proceso. La insuficiencia en conocimientos también encarna una cifra preocupante. Sólo la combinación de estos tres factores dificulta el optimismo para futuras ediciones.



Gráfico núm. 4. Fuente: IONOS

Si particularizamos en la Inteligencia Artificial, el INE traslada que el mayor obstáculo para su implementación es la “falta de conocimientos especializados” con 79% de compañías de acuerdo con este argumento. Si como veremos posteriormente, 8 de cada 10 firmas nunca imparten formación digital, no alcanzamos a ver qué explica esta inoperancia.

Para finalizar con este apartado, en esta edición queremos añadir un epígrafe dedicado a la **Ciberseguridad**. Siendo un aspecto que debería ser clave en la estrategia de cualquier empresa, consideramos muy relevante examinar si este apartado imita la apatía descrita o se distingue como un factor de preocupación y dedicación.

¹² <https://www.ionos.es/newsroom/noticias/las-pymes-espanolas-confian-en-el-uso-de-la-ia-generativa-en-sus-negocios-segun-un-estudio-de-ionos/>

Desgraciadamente, es lo primero: **el 70% de las empresas españolas no dispone de procedimientos en seguridad TIC** (un 92% para las empresas de menos de 10 trabajadores) y un 40% no dan a conocer a sus empleados las obligaciones en esta materia. De hecho, hasta el número de expertos en ciberseguridad ha descendido levemente en el último año. Las consecuencias: en 7 de cada 10 ataques, las empresas víctimas de la intromisión sufrieron “falta de disponibilidad de los servicios TIC debido a fallos de hardware o software” y en un 22% supuso “la destrucción o corrupción de datos debido a fallos de hardware o software”. Una contradicción paradigmática y tremendamente peligrosa para la continuidad de cualquier negocio.

Brecha Laboral: el número de expertos TIC toca suelo histórico

Como sistemáticamente venimos haciendo, hemos recogido hasta siete métricas que relacionan digitalización con trabajo:

- % de empleados que usan ordenadores
- % de empleados que usan Internet
- % de empleados con acceso a Internet mediante dispositivos móviles de uso empresarial
- % empresas que permiten teletrabajo
- % de empleados que teletrabaja regularmente
- % empresas con Especialistas en TIC
- % empresas que en forman en TIC a sus empleados

Lamentablemente, la evolución en la mayoría de ellos es claramente insuficiente, registrándose retrocesos en algún indicador.

Todavía en pleno 2024 un 32% de nuestra población trabajadora no usa un ordenador en su puesto de trabajo y otro 36% nunca utiliza Internet dentro de su actividad laboral. Como siempre aclaramos, a pesar del peso en nuestra economía de actividades relacionadas con la construcción, agricultura o similares, estas cifras siguen siendo excesivamente elevadas ¹³. Las leves mejoras acreditadas en el último año (un 2% en ambos casos) no pueden hacernos olvidar la lentitud que arrastramos: desde antes de la pandemia, apenas ha aumentado un

¹³ Recordemos que, en 2021, Eurofound registró que la media europea en el uso de ordenadores era diez puntos superior a la española, <https://www.eurofound.europa.eu/en/european-working-conditions-telephone-survey-2021>

6% el número de trabajadores/as que usa Internet en el trabajo, un indicador clave para conocer el grado de digitalización de un país.

A la hora de diagnosticar la idoneidad tecnológica de la fuerza de trabajo, el análisis del grado en el uso y aprovechamiento general de las herramientas digitales se complementa con el volumen y capilaridad de expertos en la materia, un señalizador fundamental.

Pues bien, **la presencia de expertos en TIC entre las empresas españolas se ha reducido al 15,7%, la cifra más baja desde 2007 y once puntos menos que en 2015. Entre 2023 y 2024 esta presencia cayó en casi un punto, acumulando tres ejercicios consecutivos en declive. En las pequeñas empresas (10-49 empleados) la decadencia es tan acusada que hoy solo quedan la mitad que en 2014 (en una década se ha pasado del 20 al 10%). Incluso en las grandes empresas se constata un frenazo en la contratación (se anotan cifras inferiores a 2018).**

% de empresas que emplean a especialistas en TIC

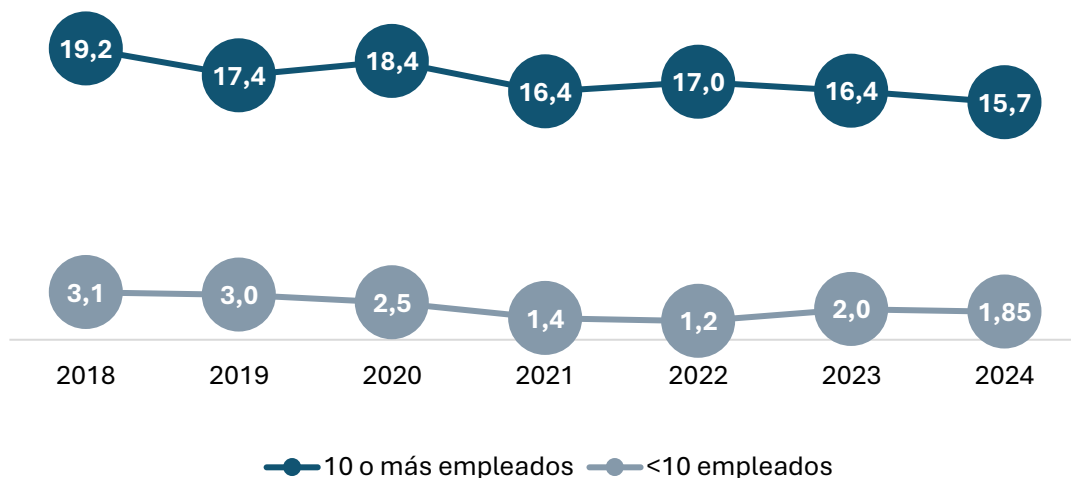


Gráfico núm. 5. Fuente: INE

Esta dramática mengua tiene colosales implicaciones en nuestra competitividad, **señalando a nuestro país como una de las economías con menos expertos en nuevas tecnologías de Europa:**

% de empresas que emplean a especialistas TIC en Europa

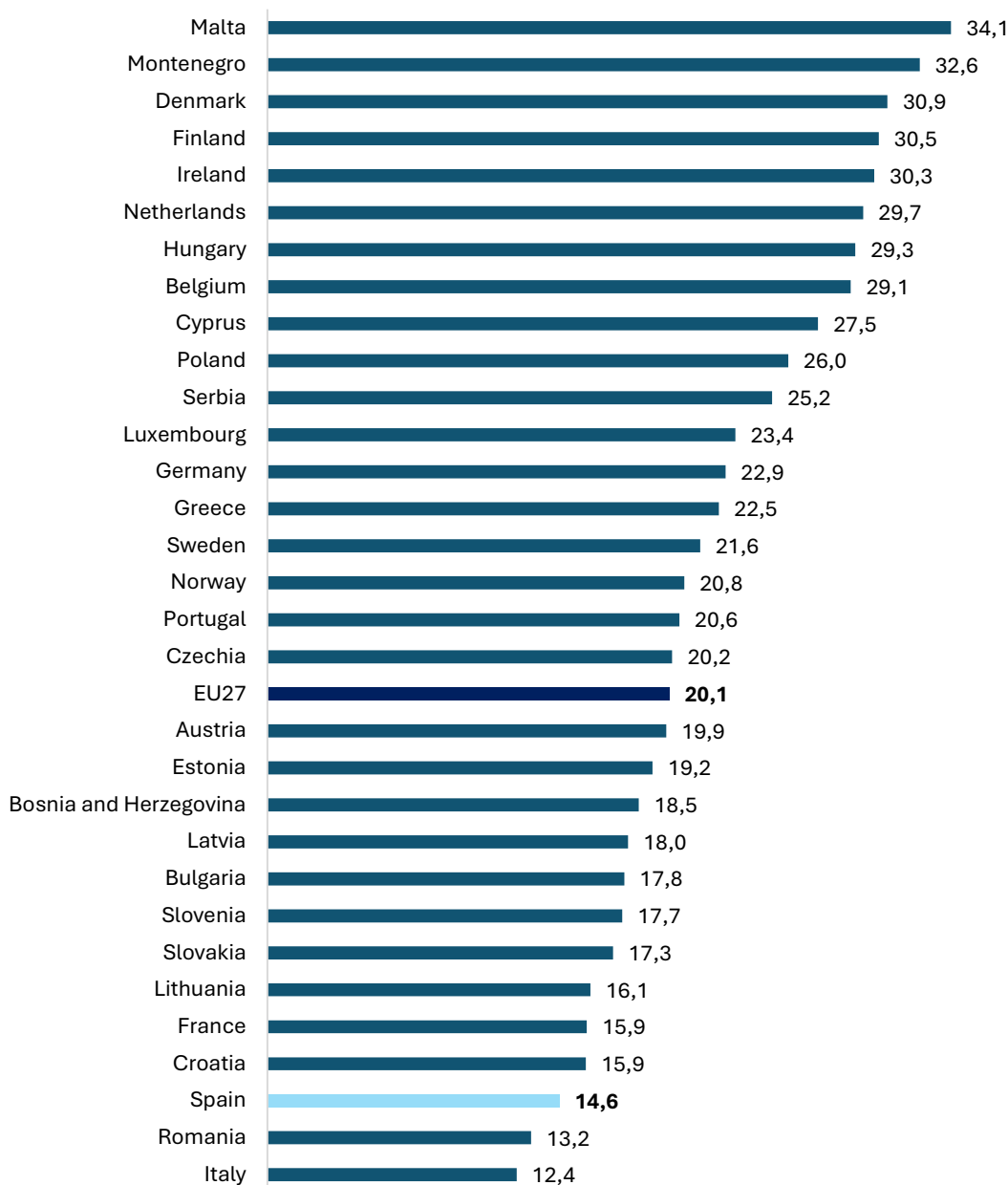


Gráfico núm. 6. Fuente: Eurostat 2024

El tercer lado de este triángulo de fuerza de trabajo digital lo compone la formación en nuevas tecnologías impartidas por las empresas. Y para no faltar a la (nefasta) costumbre, otro retroceso: **el porcentaje de empresas que imparten formación TIC está a la misma altura de 2015, con un 22,3% (- 0,3% interanual) y también inferior a antes de la pandemia.** No existen razones que expliquen este escenario y nada que lo justifique.

% de empresas que proporcionaron actividades formativas en TIC a sus empleados



2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024
Gráfico núm. 7. Fuente: INE

Eurostat nos coloca a más de 20 puntos de Bélgica, a 16 de Suecia, 15 de Finlandia o 10 de Alemania en empresas que ofrecieron formación para desarrollar/actualizar los conocimientos de TIC de su personal. El *European Innovation Scoreboard* (EIS) de 2024 arroja un saldo similar y así otro puñado de fuentes oficiales. Se trata de un aspecto en el que profundizaremos en nuestro próximo estudio sobre empleo tecnológico, pero parece incontrovertible que **con estadísticas así es fácil saber por qué nuestro progreso digital no avanza como debería. Y eso que, como hemos visto en el capítulo anterior, el 61% de las empresas resaltan la falta de conocimientos con una de las principales barreras para digitalizarse.**

Brecha Interempresarial: aumenta el gap entre pequeñas y grandes firmas

También pocas novedades en esta tipología de brecha, donde podríamos volver a poner el mismo titular año tras año, reiterando la misma conclusión: cuanto mayor es una compañía, más tendente es a implantar nuevas tecnologías. En cualquier caso, glosaremos las novedades.

Si en 2023 las microempresas (menos de diez empleados) mostraron un excelente comportamiento, en 2024 se verifica un fuerte retroceso en la mitad de las magnitudes. Destacable – en el mal sentido- el descenso en las firmas dotadas con seguimiento online de pedidos en su web (-3%) y también significativo la regresión en aquellas que venden online (-1%). Curiosamente, aumenta el uso de la nube y la presencia en Internet, ambas por encima del 2%. En nuestra edición precedente destacábamos que aquella buena tendencia estaba impulsada por el Kit Digital; quizás ahora responda a una sustitución de unas tecnologías por otras, pero solo una perspectiva temporal mayor podrá darnos respuestas más precisas.

Las pequeñas empresas (10 a 49 personas trabajadoras) describen el camino contrario a las micro: en 2023 retrocedieron en más de la mitad de las magnitudes analizadas, pero en 2024 se muestran mucho más generosas. **La IA aumenta en tres puntos y el cloud en más de un 6%**. Si a esto le añadimos que apenas hay retrocesos (excepción hecha de la presencia de expertos digitales, -1,5%), el último año ha sido un año positivo, aunque no recupera el mal ejercicio que fue 2023.

Las empresas con 50 a 249 empleados/as mostraron un comportamiento mixto entre 2023 y 2024. A un incremento en la adopción de la nube del 5% le acompaña un descenso de 3% en el e-commerce. Al aumento del 1,4% de la IA le sigue un -1% en el uso de las redes sociales. El resto de magnitudes presentan mínimas correcciones.

Finalmente, **las grandes empresas (+250 personas trabajadoras) continúan su imparable proceso de modernización**, aunque algo más comedido que en 2023. Destaca que varias de las principales subidas se ciernan sobre aspectos laborales, lo que redundará en más personas trabajadoras interactuando con herramientas digitales:

	CRECIMIENTO INTERANUAL
% EMPRESAS QUE USAN INTELIGENCIA ARTIFICIAL	+4,65
% DE EMPLEADOS QUE USAN ORDENADORES	+3,60
% DE EMPLEADOS QUE USAN INTERNET	+3,50
% EMPRESAS QUE USAN CLOUD COMPUTING	+3,28
% DE EMPLEADOS CON ACCESO A INTERNET MEDIANTE DISPOSITIVOS MÓVILES DE USO EMPRESARIAL	+2,45

Cuadro núm. 2. Fuente: SEC-UGT

En la siguiente tabla presentamos las quince magnitudes para los cuatro segmentos empresariales lo que nos permite, de un solo vistazo, visualizar las amplias diferencias entre ellos:

Magnitudes TIC Por Tamaño De Empresa

	MICROEMPRESAS	PEQUEÑAS	MEDIANAS	GRANDES
% EMPRESAS QUE TIENEN ORDENADOR	87,90	99,51	99,92	99,94
% DE EMPLEADOS QUE USAN ORDENADORES	76,88	65,69	67,33	70,13
% EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET	83,81	99,02	99,63	99,91
% DE EMPLEADOS QUE USAN INTERNET	72,56	60,6	62,25	65,09
% DE EMPLEADOS CON ACCESO A INTERNET MEDIANTE DISPOSITIVOS MÓVILES DE USO EMPRESARIAL	56,52	41,96	42,61	46,02
% EMPRESAS QUE PERMITEN TELETRABAJO	19,99	32,42	56,49	80,41
% DE EMPLEADOS QUE TELETRABAJA REGULARMENTE	13,91	10,03	17,48	25,74
% EMPRESAS CON PÁGINA WEB	33,21	79,49	91,75	96,85
% EMPRESAS QUE VENDEN POR INTERNET	13,06	28,69	36,50	55,44
% EMPRESAS CON SEGUIMIENTO ONLINE DE PEDIDOS	10,00	11,7	14,93	25,92
% EMPRESAS CON ESPECIALISTAS EN TIC	1,85	10	35,69	70,99
% EMPRESAS QUE EN FORMAN EN TIC A SUS EMPLEADOS	3,17	17,18	40,66	70,48
% EMPRESAS QUE USAN RRSS	34,58	61,21	78,44	91,78
% EMPRESAS QUE USAN CLOUD COMPUTING	12,46	33,26	54,21	76,55
% EMPRESAS QUE USAN INTELIGENCIA ARTIFICIAL	7,48	9,54	21,17	45,29

Cuadro núm. 3. Fuente: SEC-UGT con datos del INE 2024

Rematamos este apartado con una métrica que recoge el INE por primera vez: el porcentaje de empresas con servicio de chat para atención al cliente en su web. La media nacional es de un 17,45%, que se incrementa hasta casi un 30% entre las grandes compañías. Curiosamente, este dato es superior al de empresas que permiten hacer un seguimiento online de pedidos.

Brecha Intersectorial: la IA marca la pauta, con 42 puntos de diferencial

Es aplicable a este apartado lo apuntado en el anterior: poco a nada cambia; los mismos sectores punteros en digitalización aceleran en su proceso; los históricamente más retrasados, se anquilosan en la obsolescencia. Aspectos como la presencia en Internet se van cerrando poco a poco, pero a medida que subimos por la escalera de la complejidad técnica, la distancia aumenta: en el uso de la IA, el sector de Información y Comunicaciones adelanta en más de 42 puntos al de Construcción, e incluso hay gaps mayores: 46 puntos porcentuales en la adopción de la nube entre el Sector TIC y – de nuevo- la Construcción.

	Sector Con Mayor Porcentaje	Sector Con Menor Porcentaje	% Diferencial Entre Máximo y Mínimo
Tienen Página Web	SECTOR TIC	TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	26,6
Venden por internet	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	CONSTRUCCIÓN	76,5
Usan Cloud Computing	SECTOR TIC	CONSTRUCCIÓN	46,2
Hacen analítica de datos¹⁴	INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CONSTRUCCIÓN	41,8
Usan IA	INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	CONSTRUCCIÓN	42,1
% De plantilla con dispositivo digital para hacer negocios	SECTOR TIC	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y SERVICIOS AUXILIARES (INCL. AGENCIAS VIAJES)	49,4
Tienen Especialistas TIC	SECTOR TIC	CONSTRUCCIÓN	58,5

Cuadro núm. 4. Fuente: SEC-UGT con datos del INE 2024

No obstante, la disparidad mayor la encontramos en la contratación de expertos en TIC, que supera el 58% entre los dos mencionados anteriormente: sector TIC y construcción (en general, los sectores más avanzado y retrasado, respectivamente). Imposible concebir una economía fuerte y cohesionada si su tejido sectorial avanza de una manera tan desequilibrada y desincronizada.

¹⁴ Con sus propios empleados.

Brecha Geoestratégica: la convergencia digital con Europa continúa en entredicho

Mas allá de los datos comparativos sobre empleo TIC - que vale la pena incidir en que nos sitúan en el furgón de cola del continente - debemos volver a confeccionar una breve comparativa de actualidad sobre otras métricas que nos ayudarán a situar el desarrollo digital de nuestra economía dentro del contexto europeo.

EMPRESAS CON VENTAS POR COMERCIO ELECTRÓNICO	PUESTO 11 DE LA UE27 (RETROCEDE CINCO PUESTOS CON RESPECTO A 2023)
PYMES QUE VENDEN POR INTERNET	PUESTO 8 DE LA UE27 (-1)
PORCENTAJE DE ESPECIALISTAS TIC SOBRE EL TOTAL EMPLEO	PUESTO 29 (-10 PUESTOS)
USO DE COMPUTADORAS E INTERNET POR PARTE DE LOS EMPLEADOS/AS	PUESTO 14 DE LA UE27 (+1)
EMPRESAS USAN INTELIGENCIA ARTIFICIAL	PUESTO 14 (-3)
EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET	PUESTO 15 (-3)
EMPRESAS QUE UTILIZAN CUALQUIER MEDIDA DE SEGURIDAD DE LAS TIC	PUESTO 19 (IGUAL A 2022)

Cuadro núm. 5. Fuente: SEC-UGT

Salvo en los apartados dedicados a las infraestructuras relacionadas con la conectividad (España sigue siendo un líder europeo en la materia), en el resto de los indicadores España nunca se sitúa en una posición análoga a su potencial económico. Si nuestro país es la cuarta economía de la UE27, en casi imposible encontrar una métrica digital en donde España se encuentre entre los cinco primeros puestos. Si bien la tabla anterior solo expone una resumida muestra, invitamos a consultar la

fuelle de Eurostat¹⁵, así como nuestras ediciones anteriores, en donde se constata, año tras año, este incuestionable retraso comparativo¹⁶.

Brecha Comercial: el déficit supera unos colosales 37.000 M€ y se acerca al 2,5 del PIB

El apartado del saldo neto en los negocios digitales, métrica que fuimos los primeros en darle forma y difusión, toma de nuevo protagonismo ante la profundidad que adquiere el gigantesco déficit comercial que se acumula, año tras año. Así, se vuelven a romper dos récords negativos:

- **El negocio digital generado en España y que se queda en nuestras fronteras desciende al 30%, once puntos menos que en 2014¹⁷.**
- **El saldo neto exterior digital alcanza un déficit de 37.000 millones de euros¹⁸, nueve veces más que hace una década. Esto representa en un 2,46% del PIB¹⁹ que, literalmente, se nos escapa online.**

¹⁵ *Digital economy and society statistics – enterprises 2025*, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_society_statistics_-_enterprises

¹⁶ Todas ellas disponibles en <https://servicioestudiosugt.com/>

¹⁷ En el quinta versión de este estudio publicada en febrero de 2024, este indicador se cifró en un 27,4%. Tal cálculo se efectuó con los datos difundidos por la CNMC en el momento de elaboración de aquella versión. Posteriormente, el regulador rectificó algunas de las cifras trimestrales, lo que obliga a rectificar nuestros cálculos.

¹⁸ Resulta interesante agregar que Ametic, la patronal tecnológica que representa a una gran parte del sector digital español, cifra en 10.173 millones de euros el déficit comercial solo para la partida de *exportaciones, importaciones y saldo comercial de bienes y servicios del sector TIC de España con el resto del mundo*, <https://ametic.es/publicacion/barometro-de-la-economia-digital-de-ametic-edicion-2024/>. Nuestras cifras agrupan a todas las ramas de nuestra economía en función de los datos ofrecidos por la CNMC.

¹⁹ Según la Contabilidad Nacional de INE, el PIB de nuestra economía en 2023 fue de 1.498.324 millones de euros. Por tanto, los citados 37.000 millones representaría un 2,46% del PIB español.

AÑO	VOLUMEN DE NEGOCIO TOTAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO	VOLUMEN REALIZADO DENTRO DE ESPAÑA	PORCENTAJE DEL NEGOCIO REALIZADO DENTRO DE ESPAÑA
2014	15.891.268.472	6.615.447.939	41,6%
2015	20.013.265.930	8.105.809.469	40,5%
2016	24.184.731.494	9.874.419.699	40,8%
2017	30.406.099.105	11.526.782.461	37,9%
2018	39.242.960.863	13.204.695.224	33,6%
2019	48.826.178.233	15.223.623.523	31,2%
2020	51.676.763.912	16.321.830.576	31,6%
2021	57.746.923.625	18.169.571.270	31,5%
2022	71.656.535.412	23.101.373.657	32,2%
2023	84.175.983.561	25.397.960.205	30,2%

Cuadro núm. 6. Fuente: SEC-UGT con datos de la CNMC

AÑO	E-COMMERCE EN IMPORTACIÓN	E-COMMERCE EN EXPORTACIÓN	SALDO NETO EXTERIOR
2014	6.639.268.108	2.636.552.424	-4.002.715.684
2015	8.347.249.803	3.560.206.658	-4.787.043.145
2016	10.674.704.238	3.635.607.557	-7.039.096.680
2017	14.004.750.018	4.874.566.626	-9.130.183.392
2018	18.965.147.885	7.073.117.754	-11.892.030.131
2019	23.721.664.363	9.880.890.347	-13.840.774.016
2020	29.253.055.103	6.101.878.233	-23.151.176.870
2021	34.145.428.961	5.431.923.393	-28.713.505.568
2022	40.198.255.568	9.099.944.484	-31.098.311.084
2023	47.853.707.635	10.924.315.720,35	-36.929.391.914

Cuadro núm. 7. Fuente: SEC-UGT con datos de la CNMC

Este enorme agujero representa a la perfección el angustioso estado de la competitividad digital de nuestras empresas. Mas allá del enorme poder de los gigantes digitales, que acaparan una gran parte del mercado de forma oligopólica – un mal común para toda Europa y que atenta contra la capacidad geoestratégica de

la UE- lo cierto es que a nuestras empresas les cuesta mucho entrar a competir en el mundo online (y luego mantenerse en él).

Una extrapolación de varios de los indicadores referidos anteriormente nos puede dar una idea de la dimensión del dilema. En España había, en marzo de 2024²⁰, 2.936.243 empresas de menos de 10 empleados/as (el 99,8% del total de compañías existentes en dicho momento). Si de ellas, sólo vende por Internet un 13%, **tenemos a más de 2,55 millones de pequeñas empresas fuera del mercado online. Imposible soñar con una balanza comercial saneada si tal cuota de tu tejido empresarial, simplemente, no está presente en el ecosistema digital**²¹.

Entre las empresas con más de 10 personas trabajadoras en plantilla, las ventas por canales digitales superan el 5% del total de ventas en sólo 2 de cada 10 empresas y un escaso 10% del total de compañías supera el 25% de total de ventas por medios virtuales (una cifra que se eleva al 24% en el caso de las empresas con más de 250 empleadas/os).

Si a esto le añadimos que hay sectores que, a pesar de su potencial teórico para captar negocios a través de este canal, están muy por debajo de la penetración deseable (por ejemplo, el 78% de las empresas que se dedican a la comercialización de productos informáticos, electrónicos o mecánicos no venden por Internet; o el 63% de las adscritas al sector de Información y comunicaciones tampoco declaran ventas por dichos medios), se explica con total definición a qué se debe este doloroso déficit comercial.

Conclusiones y propuestas

Imposible no caer en el derrotismo o el cansancio ante un nuevo ejercicio donde el progreso digital de nuestra economía deja mucho que desear. Es más, de un lustro con datos muy pobres, cuando no directamente negativos, especialmente en el terreno del empleo.

Es indudable los esfuerzos que se están realizando para impulsar la transformación tecnológica de nuestras empresas. Ayudas públicas, campañas de financiación y divulgación, patrocinios institucionales de todos los niveles de las AAPP..., pero la evidencia nos demuestra que no es suficiente.

Por ello, volvemos a insistir, a reiterar y focalizar, la urgente necesidad de añadir a las políticas en marcha nuevas líneas de acción que atajen un problema tan sistémico y estructural como el que acabamos de describir.

²⁰ Cifras PYME del Ministerio de Industria y Turismo, <https://ipyme.org/Publicaciones/Cifras%20PYME/CifrasPyme-marzo2024.pdf>

²¹ Sin embargo, estas empresas si compran por Internet con mayor entusiasmo: hasta un 19%, seis puntos más de las que se animan a vender.

UGT lleva desde 2019 planteando las propuestas que relatamos a continuación. El tiempo nos está dando la razón, por lo que toca ponerse inmediatamente a desplegarlas:

- **Extender los acuerdos inscritos en el V acuerdo para el Empleo y la Negociación Colectiva sobre transición tecnológica para colocar en el centro de esta digitalización a las personas y en donde no dejemos a nadie atrás.** Transformación digital tiene que acabar significando prosperidad para todos y no solo crecimiento para unos pocos. Y de ahí la necesidad de celebrar procesos de diálogo, interlocución, negociación y consenso.
- **La formación de las personas trabajadoras es la clave de bóveda para garantizar que este proceso de digitalización del tejido productivo alcanzará un éxito no solo económico, sino social y laboral.** Un país que quiere competir y pretende ser tecnológico no puede consentir que la mitad de su fuerza trabajadora no tenga competencias digitales. Es urgente establecer planes masivos de formación digital en las empresas al objeto de recualificar a millones de personas trabajadoras, dotándoles de la empleabilidad necesaria para el trabajo del futuro.
- Es preciso concretar un **respaldo presupuestario** suficiente para acometer, por una parte, los necesarios planes de formación para toda la fuerza laboral española, y por otra, para aumentar la sensibilización y la implicación del sector empresarial ante este desafío. Y aquí será fundamental una óptima gestión de los fondos del Plan de Recuperación, articulados en proyectos que contribuyan a un cambio radical del tejido productivo, con la imprescindible coordinación e implicación de todas las AAPP. Retomamos la necesidad de instaurar figuras de coordinación, al calor del Ministerio de Transformación Digital, que centralicen y organicen este proceso de forma armonizada y coherente.
- Debemos dar **incentivos a las empresas** para que aumenten radicalmente su inversión en nuevas tecnologías, introduciéndolas de verdad en sus procesos productivos, en las cadenas de valor y en la forma de organizarse y hacer negocios, y siempre desde una perspectiva integral, rigurosa y perdurable. Pero dichas ventajas deben sujetarse al cumplimiento estricto de los derechos fundamentales de las personas trabajadoras y a la constante mejora de sus condiciones salariales y laborales. De nuevo, el diálogo social y la negociación colectiva son vectores vitales para lograr este objetivo.
- Como ya hemos indicado anteriormente, existe un axioma que no varía: a mayor tamaño de la empresa, mayor es la prevalencia de la digitalización. Por ello, se deben acometer medidas legislativas y regulatorias para consolidar nuestro tejido empresarial, favoreciendo la creación de empresas con mayor tamaño. Se debe ayudar a escalar el tamaño de las empresas para favorecer la mutación de nuestro tejido productivo hacia uno

más vigoroso y dinámico, a la par que se apuesta por mecanismos de formación sectorial que permitan canalizar la formación a todas las empresas con independencia de su tamaño y posibilidades financieras o estructurales.

Finalmente, y para cerrar circularmente estas propuestas, UGT quiere enviar un mensaje a empresas, legisladores, reguladores y AAPP: **si esta transformación no se realiza con contrapesos sociales y con un reparto justo de la productividad que surgirá de la digitalización, los perjuicios a corto y medio plazo acabarán siendo mucho mayores que los beneficios.**

Digitalización de la empresa española

6ª Edición (2025)



ESTUDIOS

servicioestudiosugt.com

Con esta colección, pretendemos ofrecer análisis de fondo de temas relevantes del ámbito económico y laboral, mostrando, con los datos y referencias precisas, el contexto y la problemática observada, aportando las valoraciones y conclusiones oportunas.