



COVID-19: ¿Una oportunidad para la transformación digital de las pymes?

Para sobrevivir en el actual contexto de impactos causados por la pandemia del COVID-19, muchas empresas tienen que recurrir al uso intensivo de herramientas digitales para implementar el teletrabajo, realizar compras y ventas online, así como gestionar procesos de producción de forma remota. Pero esto constituye un gran reto, en especial para las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes), segmento mayoritario del universo de firmas existentes y al cual le ha costado más subirse a la [ola digital](#).

¿Puede la crisis sanitaria ser una oportunidad para la transformación digital de las pymes? ¿Cómo apoyarlas para acelerar este proceso? Analizamos algunas estrategias y destacamos la importancia del diagnóstico digital para pymes, proponiendo una herramienta concreta para hacerlo.

¿Qué necesitan las pymes?

La clave hoy es seguir generando ingresos para sostenerse en el mercado y una vía para ello es la digitalización de los procesos. No obstante, para muchas mipymes esto puede volverse imposible sin el acompañamiento y apoyo adecuados que hagan el camino menos doloroso.

Si bien la penetración de Internet y dispositivos móviles ha aumentado significativamente en la última década en América Latina y el Caribe (ALC), el uso de aplicaciones productivas y sofisticadas aún está muy concentrado en el subgrupo de empresas exportadoras y del sector de servicios, de acuerdo a [un estudio del INTAL](#) del BID.

La realidad es bien distinta para la mayoría de las mipymes en la región, que representan el 99% de las firmas y el 60% del empleo, según datos de CEPAL de 2018. Por ejemplo, en Chile, datos de la [Encuesta Longitudinal de Empresas](#) señalan que, aunque un **90% de las pymes tiene conexión a Internet**, su uso se limita a enviar y recibir correos electrónicos, mientras que solo un 40% tiene página web y un 27% realiza comercio electrónico. Otro [estudio](#) regional (realizado en 8 países de ALC), encargado por Visa en el 2018, revelaba que el 70% de las pymes usan efectivo como método de pago.

La digitalización, que antes parecía un “extra” para aumentar la productividad y las ganancias, hoy se ha vuelto un requisito para que las empresas sobrevivan. En particular, las mipymes que comienzan a transitar por la ruta de la transformación digital necesitan dotarse muy rápidamente de una serie de elementos. Por un lado, necesitan conexiones de calidad y dispositivos tecnológicos (computadoras y servidores). Por otro, requieren soluciones digitales, incluyendo sistemas informáticos para ventas, marketing y gestión de clientes adaptados a sus necesidades específicas, soluciones reforzadas de ciberseguridad, y herramientas para potenciar sus oportunidades de negocio (plataforma de comercio electrónico, medios de pago digitales, etc.).

Se trata de una tarea titánica para muchas mipymes, que destinan la mayor parte de sus recursos, humanos y financieros, a la gestión del día a día. Por ello, ahora más que nunca necesitan financiamiento y asesoría técnica para navegar este laberinto digital.

¿Qué estrategias pueden implementarse?

Los gobiernos pueden ayudar a que, de forma ágil y rápida, una masa crítica de empresas pueda dotarse de capacidades digitales para continuar operando ininterrumpidamente en el contexto de las restricciones de esta pandemia y para maximizar oportunidades de crecimiento en la poscrisis. Para masificar y optimizar sus intervenciones y recursos, los gobiernos deben apoyarse en herramientas digitales que ya existen. Este tipo de programas se vienen impulsando con fuerza en los países desarrollados en el marco de agendas digitales integrales, por lo que su despliegue ha sido más rápido que en ALC.

¿Cómo los gobiernos pueden apoyar la digitalización de las pymes?



Divulgación

Diseminación de soluciones digitales y sus beneficios, a través de eventos, talleres y plataformas online.



Autodiagnóstico digital

Puesta a disposición de herramientas de autodiagnóstico digital para orientar a las mipymes en sus esfuerzos de digitalización y generar datos para el sector público, de forma a enfocar mejor sus programas de apoyo.



Asistencia técnica y financiamiento

Programas de asistencia técnica y financiera (subsidios y créditos) para facilitar la adquisición y uso de herramientas.



Centros tecnológicos

Puesta a disposición de centros tecnológicos para probar tecnologías y agilizar los procesos de adopción y programa de formación de expertos que guíen a las mipymes en estos procesos.



Becas para entrenamiento

Programas de becas para la capacitación de las mipymes en herramientas digitales y uso de plataformas.



Desarrollo de proveedores

Programa de desarrollo de proveedores digital para facilitar la articulación vertical entre mipymes y grandes empresas de las cuales sean proveedoras.



Digitalización sectorial

Programas de digitalización sectoriales. Por ejemplo, programa para mipymes del sector comercio que incluya asistencia técnica, financiera y de formación para la adopción y uso de plataformas tecnológicas asociadas a toda la cadena de valor del comercio electrónico (gestión de pagos, pedidos, envíos, entrega, marketing digital).

Actualmente, vemos incluso que los grandes paquetes de financiamiento para mipymes anunciados en muchos países en el marco de la emergencia sanitaria, vienen complementados por iniciativas de apoyo a la digitalización.

En **España**, se ha potenciado la plataforma digital [Acelera Pyme](#) (hoy enfocada en respuesta al COVID-19), una ventanilla única o “one-stop-shop” para mipymes, que consolida un repositorio de soluciones tecnológicas, información relevante sobre digitalización en áreas como teletrabajo, ciberseguridad y comercio digital, así como soluciones financieras disponibles ofrecidas por el Instituto de Crédito Oficial (ICO). **Singapur**, a través del programa [Stay Healthy Go Digital](#), ha ampliado el monto y abanico de soluciones digitales pre aprobadas del programa [SMEs Go Digital](#) incluyendo soluciones digitales para la medición de temperatura de trabajadores, la gestión de instalaciones y la seguridad laboral. Por su parte, **Japón**, en el marco del paquete de US\$ 4.100 millones de apoyo a las pymes ante la pandemia, otorga subsidios a las mismas para facilitar el teletrabajo, la adopción de soluciones tecnológicas y el comercio electrónico.

En la región, el **Servicio Brasileño de Apoyo a la Empresa** (Sebrae), a través de su [portal](#) ofrece servicios digitales a las mipymes como la emisión de facturas online, una plataforma de comercio electrónico, la comparación de servicios financieros y el acceso a expertos en impacto del COVID-19 en los negocios. También ofrece una amplia gama de cursos virtuales para que los empresarios y emprendedores desarrollen las habilidades necesarias para sobrevivir y crecer en tiempos de crisis.

El caso de **Colombia** ilustra la importancia de sumar y coordinar los esfuerzos públicos y privados. Las cámaras de comercio del país han sido muy activas en brindar soluciones a sus empresas socias, ofreciendo capacitaciones en temas de comercio electrónico, teletrabajo, marketing digital y nuevas tecnologías, complementarias a las capacitaciones del [Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones](#). Igualmente, pusieron a disposición herramientas para promover el negocio virtual, creando un centro de negocios donde las empresas puedan realizar citas de negocio online, y dando acceso y acompañamiento a mipymes para acceder a vitrinas virtuales.

¿Por dónde empezar?

La implementación de las estrategias citadas para apoyar la digitalización de las pymes tiene varias dimensiones y varios gobiernos de la región están avanzado en el desarrollo de iniciativas similares, en muchos casos con apoyo del BID.

Para quienes están pensando en dedicar esfuerzos para equiparse en esta carrera digital, un componente fundamental es tener un buen diagnóstico. En ese sentido, el Ministerio de Economía de Chile, con el apoyo de la Fundación País Digital y del BID, desarrolló una **plataforma de chequeo digital** que permite a las mipymes realizar un **autodiagnóstico de sus capacidades digitales** y proveer un conjunto de recomendaciones de acciones, herramientas y fuentes de apoyo disponibles para implementarlas. Desde el BID nos interesa poner esta herramienta a disposición de más instituciones y gobiernos en la región y colaborar en la aplicación de la misma, así como en el análisis de los resultados.

Fuente: [Pauline Henriquez](#) consultora en la División de Competitividad, Tecnología e Innovación del BID enfocada en temas de economía digital.