

Annie Fernández: «Pymes continúan su digitalización con una mirada hacia la seguridad de datos»

¿Cuáles son los desafíos que afrontan las pymes peruanas?

Como sabemos la pandemia impactó de manera drástica en todos los sectores de la sociedad generando hoy un nuevo contexto competitivo para las empresas. Así por ejemplo la pandemia aceleró las compras en línea, generando consumidores cada vez más digitales; generó nuevos modelos de trabajo, con esquemas de trabajo híbrido que incorporan el teletrabajo en su día a día; así como nuevos modelos de negocios en un mercado cada vez más digital.

Es así que, los principales desafíos que enfrentan hoy las pymes están asociados al poder iniciar y acelerar su proceso de digitalización para ser más competitivos en este nuevo contexto. Y para ello, requieren de servicios de conectividad y soluciones digitales; así como también el desarrollo de los conocimientos digitales que le permitan una adecuada adopción tecnológica.

¿Estas necesidades aplican también para las pymes en la región? ¿En qué se diferencian?

Debido a que hemos experimentado cambios globales, las necesidades de las pymes en la región, al igual que en Perú, están relacionadas a la adopción de la tecnología y conocimientos necesarios que requieren para iniciar y acelerar su proceso de digitalización, de modo que puedan ser más competitivas en este nuevo contexto pospandemia donde enfrentan un mercado, un cliente y una competencia cada vez más digitales.

Desde Movistar Empresas tenemos identificadas estas necesidades a través de la encuesta de “Adopción Digital Pymes Hispam” que realizamos el año pasado a ejecutivos de empresas de toda la región. En esta encuesta encontramos que el 67% de las pymes afirmaba haber adoptado al menos una solución tecnológica durante la pandemia. Así mismo, dentro de las soluciones digitales de mayor prioridad para las pymes destacó la necesidad de **soluciones de ciberseguridad**, pues el 60% de las pymes declararon como necesidad prioritaria para su negocio el incorporar este tipo de soluciones para así asegurar la protección de sus datos ante ataques cibernéticos.

“La pandemia aceleró la adopción digital, pero también aumentaron los ciberataques, por lo que proteger la información de su negocio resulta cada vez más prioritario para las pymes”.

¿Por qué la ciberseguridad es tan importante para las pymes?

La pandemia aceleró la adopción digital, pero también aumentaron los ciberataques, por lo que proteger la información de su negocio resulta cada vez más prioritario para las pymes. Según un informe del Identity Theft Resource Center, el número de incidentes de seguridad durante los primeros nueve meses de 2021 fue un 17% mayor a los registrados durante todo el año 2020.

Aunque se carece de cifras exactas en América Latina, debido a que muchos incidentes no son reportados, estadísticas del portal Comparitech indican que Perú y Chile ocupan los lugares 3 y 4 en la lista de los países más afectados por malware, sólo superados por Brasil y México. Estos cuatro países representan el 85% del total de ataques en el mundo, por eso ahora las pymes continúan su camino hacia la digitalización, pero con una mirada más consciente sobre la importancia de la seguridad de los datos.

Además de la ciberseguridad ¿qué otro aspecto es relevante para las pymes?

Si bien las **soluciones de ciberseguridad** son las de mayor prioridad para las pymes hoy en día debido al aumento de ciberataques, la evolución hacia esquemas de trabajo híbrido que incorporan el teletrabajo han generado también la creciente necesidad por otros tipos de soluciones, por ejemplo las **soluciones de ofimática y almacenamiento cloud**.

Así mismo, la necesidad de atender las demandas de un consumidor cada vez más digital exige a las pymes incorporar **soluciones que les permitan digitalizar sus procesos de venta y atención**. Es por ello que, todos estos tipos de soluciones son también mencionadas como prioritarias en la encuesta de Adopción Digital Pymes Hispam donde el 50% de las pymes encuestadas reconocen estos tipos de soluciones como necesarias para sus negocios.

Adicionalmente, a través de esta misma encuesta logramos identificar también que el 46% de las pymes declararon como necesidad prioritaria el recibir formación en cuanto a conocimientos digitales para con ello poder afrontar su proceso de digitalización.

“Nos encontramos en un entorno empresarial altamente competitivo y cambiante, a esto se suma el que las pymes atienden a consumidores que son cada vez más digitales y que demandan acciones ágiles, en un menor tiempo de respuesta”.

¿Podría nombrar los principales beneficios de la implementación de la tecnología en una pyme?

La adopción tecnológica hoy en día permite a las pymes tres beneficios muy claros: **incrementar sus ventas**, hacer más

eficientes **sus costos** y **mejorar la experiencia de sus clientes**. Así por ejemplo una pyme puede **incrementar sus ventas**, a través del uso de **herramientas de presencia y posicionamiento digital** como es el tener una página web, una tienda online y lograr un posicionamiento en ciertos marketplace.

Todo ello permite a las pymes ampliar el alcance de su mercado superando las barreras geográficas y llegando así a muchos más clientes; como es el caso de los restaurantes que han logrado adaptarse rápidamente a vender digitalmente alcanzando así a un mercado más amplio de clientes.

Por otro lado, en cuanto a los beneficios de eficiencia en costos, estos se dan gracias a la digitalización de los procesos del negocio ya que ello permite reducir tiempos y evitar reprocesos. Y respecto a los beneficios asociados a la mejora en la experiencia de los clientes, estos se dan debido a que las herramientas digitales nos permiten atender mejor al nuevo perfil de consumidor digital. Así por ejemplo las nuevas herramientas digitales de tracking de pedidos que brindan a los usuarios un perfecto seguimiento de donde está su pedido en cada momento son altamente valoradas por los consumidores.

En definitiva, el poder capturar todos estos beneficios que nos ofrece la adopción tecnológica al digitalizar un negocio, les permite a las pymes ser más productivas y competitivas. Mientras que por el contrario las empresas que no inicien este proceso de digitalización perderán competitividad y pondrán en riesgo la continuidad de su negocio en el tiempo. Es por ello que nace el concepto de Darwinismo Digital que básicamente se refiere a que la transformación digital no es algo opcional para los negocios, sino que: "o evolucionan digitalmente o

desaparecerán”.

¿De qué manera Movistar Empresas está atendiendo esta demanda de soluciones por parte de las pymes?

En Movistar Empresas estamos comprometidos en acompañar a las pymes en su proceso de reactivación y digitalización de sus negocios. En esa línea, además de ofrecerles un portafolio enriquecido de soluciones digitales, también ponemos a su disposición el conocimiento que necesitan para hacer frente al reto de la digitalización de sus negocios a través de nuestra Academia de Innovación, una plataforma de e-learning creada especialmente para los emprendedores y pymes en Argentina, Colombia, Chile, Perú, México, Ecuador, Venezuela y Uruguay, donde podrán acceder a una completa biblioteca de cursos gratuitos con temas que van desde Marketing Digital, Digitalización de Procesos de Venta, Operación, Logística y Postventa, hasta cursos que les permitirán conocer sobre las últimas tendencias tecnológicas como son el uso de Big Data, inteligencia Artificial, Realidad Aumentada y Blockchain.