

# Digitalización: oportunidad clave para el éxito de las pymes peruanas

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) enfrentan el desafío de mantenerse relevantes y crecer. La digitalización emerge como una herramienta fundamental para optimizar procesos, ampliar mercados y mejorar la competitividad. Según el Sondeo de Adopción Digital 2023 realizado por Movistar Empresas, el 27 % de las mipymes que adoptaron herramientas digitales aumentaron sus ventas, y el 25 % mejoraron su productividad.

## BENEFICIOS DE LA DIGITALIZACIÓN

La transformación digital permite a las pequeñas y medianas empresas (pymes) automatizar procesos claves como la gestión de sus inventarios, la comunicación interna y externa, y la atención al cliente, señala Mario Vergara, docente de posgrado de ESAN. Estas mejoras se traducen en mayor eficiencia, ahorro de tiempo y recursos.

Adicionalmente, la presencia en internet y redes sociales les facilita llegar a nuevos mercados de manera más económica y efectiva que con los métodos tradicionales.

*“Un sitio web, redes sociales y plataformas de comercio electrónico podrían fortalecer su visibilidad, atraer nuevos clientes y aumentar sus ventas”,* explica Vergara.

Añade que la digitalización también fomenta la innovación, permitiendo a las pymes experimentar con tecnologías como la nube y la inteligencia artificial (IA) para desarrollar productos y servicios innovadores, y así, diferenciarse de la competencia y mejorar la experiencia del cliente.

## ÁREAS CLAVES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DIGITAL

Según Mario Vergara, las áreas y procesos de las pymes que se verían más beneficiadas por la digitalización, son:

- **Contabilidad y facturación:** el área de gestión financiera de una empresa es sin duda donde las tareas son más repetitivas. Implementar un software en este departamento, completo y fácil de usar, permite automatizar diversas tareas y ahorrar mucho tiempo.
- **Recursos Humanos:** existen programas que permiten una gestión eficiente de planillas y selección de personal.
- **Ventas:** automatizar el proceso de venta y mejorar la relación con los clientes, resulta ser muy importante para cualquier empresa. Para facilitar las tareas relacionadas se necesita un software que permita hacer seguimiento de las ventas y que ofrezca un análisis del rendimiento de las campañas de marketing.
- **Email marketing:** este sigue siendo un canal de adquisición de clientes fundamental para muchas empresas. Sin embargo, la gestión de campañas puede resultar compleja si no se logra automatizar gran parte del trabajo y analizar resultados para aumentar la efectividad y las tasas de conversión.
- **Firma digital:** usándola se acelera los procesos de firma de documentos y contratos, ahorrando tiempo y recursos al eliminar la necesidad de gestionar documentos físicos. Además, proporciona un método seguro y legalmente válido para cerrar acuerdos comerciales de forma remota.

## BARRERAS PARA LA DIGITALIZACIÓN

Pese a los beneficios de la digitalización, el presidente del Gremio Pymes de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), Rodolfo Ojeda, advierte que las pequeñas y medianas empresas peruanas enfrentan barreras significativas para acceder a las herramientas digitales, como la falta de conocimiento, ya que

muchos emprendedores las desconocen o no saben cómo utilizarlas; recursos limitados, teniendo en cuenta que estos negocios suelen priorizar sus necesidades operativas sobre las inversiones tecnológicas; y conectividad insuficiente, sobre todo en regiones rurales.

## **HERRAMIENTAS DIGITALES PARA PYMES**

Al respecto, el magíster de ESAN, Mario Vergara, destaca que las herramientas digitales no son caras para las pymes, teniendo en cuenta que hay proveedores que las ofrecen de manera gratuita, como **Shops y WhatsApp Business** para ayudar a los pequeños negocios a crecer.

En esa línea, el presidente del Gremio de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) de la CCL, José Antonio Casas, refiere que las pymes pueden acceder a una serie de herramientas gratuitas tanto de software privativo como de código abierto, como es el caso de **Slack**, para la gestión de negocios y tareas; **Canva**, para el marketing digital; **QuickBooks**, para la contabilidad y Finanzas; **Coursera**, para la formación y capacitación; **Google Workspace**, para el almacenamiento y colaboración en la nube; **Hotjar**, para el análisis de páginas web, entre otras.

*“Estas son solo una pequeña muestra de las aplicaciones que se pueden usar, dentro de un enorme grupo de herramientas que están al alcance de las pymes. Las propias empresas pueden y deben hacer el research necesario para encontrar las que puedan serles más útiles y adaptarse a sus necesidades”,* agrega.

Por su parte, el presidente del Gremio Pymes de la CCL, Rodolfo Ojeda, señala, que las pequeñas empresas en el Perú pueden beneficiarse de herramientas económicas, fáciles de usar y muy efectivas para impulsar la competitividad, como son: las redes sociales (**WhatsApp Business, Facebook, Instagram**) para

promocionar sus productos y atender clientes; asimismo de plataformas de venta en línea como **Mercado Libre o Marketplace de Facebook**, entre otros que les faciliten el comercio electrónico.

*“También pueden hacer uso de sistemas básicos de gestión como **Google Sheets** para organizar inventarios y finanzas; y de herramientas de pago digital como **Yape o Plin**, que simplifiquen las transacciones con sus clientes”*, detalla.

Entre las tres soluciones tecnológicas más conocidas orientadas principalmente para las pymes, y que pueden ayudar a estos negocios a alcanzar el siguiente nivel, agrega el docente de postgrado de ESAN, Mario Vergara, figuran *software* como **Quipu** , que constituye una solución todo en uno, pues permite controlar la facturación, tesorería, impuestos y estado de clientes en un solo lugar, de manera simple e intuitiva. También menciona a **Factorial**, que es una aplicación de recursos humanos, que dispone de la gestión de vacaciones, ausencias, control horario, reloj *check*, turnos, documentos, gastos, planillas, firma electrónica, reclutamiento y selección.

Finalmente, cita a **Brevo**, que es una plataforma de marketing todo en uno, que permite a las empresas ejecutar campañas inteligentes y mantener relaciones sólidas con los clientes, ayudando a diseñar correos electrónicos atractivos con el editor incorporado.

## **RIESGOS DE NO ADOPTAR HERRAMIENTAS DIGITALES**

Las empresas que no accedan a soluciones digitales corren el riesgo de perder competitividad e incluso cerrar, advierte Vergara. *“La coyuntura, nos demuestra, por ejemplo, que, en mercados pequeños, los comerciantes que no aceptan pagos electrónicos están siendo desplazados por aquellos que sí lo hacen”*, recalca.

## **ACCIONES GREMIALES Y GUBERNAMENTALES**

Con respecto a las acciones que viene desarrollando el Gremio TIC de la CCL para fomentar el uso de las herramientas digitales en las pymes del país, figuran el proveer de capacitación a las empresas miembros de los gremios Pymes y de Servicios de la CCL, así como a las demás asociadas a la Cámara, entre otras en general, indica José Antonio Casas.

Además, desde el Gremio Pymes de la CCL, Rodolfo Ojeda, detalla que vienen impulsando diversas iniciativas para que cada vez más pequeñas empresas accedan a los beneficios de las herramientas digitales. Entre estas acciones están el brindar capacitaciones prácticas, como talleres específicos sobre herramientas digitales para gestión, ventas y marketing.

Asimismo, realizan alianzas estratégicas que permitan el acceso a herramientas gratuitas o descuentos con proveedores tecnológicos.

*“A esto se añade la mentoría personalizada que implica el acompañamiento técnico para ayudar a las empresas en su digitalización, a lo que se agrega la promoción de los casos de éxito de las pequeñas empresas que han crecido gracias a la tecnología”,* mencionó, tras recalcar que el objetivo del gremio que representa es que más negocios del país adopten herramientas digitales que les permitan ser más competitivos en el mercado.

Para José Antonio Casas, entre las acciones que pueden tomar las autoridades del país para promover el uso de las herramientas digitales en las pymes del país, están el no crear barreras burocráticas y de cualquier tipo a través de regulación innecesaria, normativa con fines populistas y/o políticas públicas mal diseñadas o normadas, en el ecosistema digital.

*“Las autoridades deben aliviar y no crear más cargas tributarias para ese sector empresarial. Asimismo, capacitarlos y darles asistencia técnica en temas y*

*herramientas digitales, además de mejorarles la accesibilidad y asequibilidad a internet, así como aumentar el número de los servicios digitales del Estado; entre otras medidas”, anota.*

Finalmente, Mario Vergara anota que las autoridades deberían incentivar el uso de herramientas digitales para las pymes, principalmente, facilitando el acceso a internet, promoviendo la inversión en infraestructuras tecnológicas, regulando el mercado para garantizar un acceso asequible, capacitando a los emprendedores, a pequeños y medianos empresarios, ofreciendo servicios de hosting y creación de páginas web “gratuitos”, y creando una cultura digital en los mismos.

En conclusión, la digitalización no es un lujo, sino una necesidad para las pymes peruanas. Adoptar herramientas digitales les permitirá mejorar su competitividad, innovar y adaptarse a un mercado en constante cambio. Con apoyo gremial y gubernamental, este proceso puede ser más accesible para todas las empresas del país.

## **LEE MÁS:**

*CCL resalta el potencial de las pymes peruanas en las cadenas de valor de empresas chinas*

## **CONOCE NUESTRO TIKTOK:**

*@camaracomerciolima ¿Trabajas en una MPYE? Debes ver este video. 📺 #camaracomerciolima #viralperu #derecholaboral #mype #trabajoperu #aprendeentiktok 🎵 Dance You Outta My Head – Cat Janice*