

Retos y oportunidades tecnológicas que enfrentan las PYMES en México

Bajo el contexto de digitalización que reina en los mercados globales, las empresas mexicanas han tenido que actualizarse para continuar siendo competitivas en industrias cada vez más retadoras.

De hecho, debido a la contingencia y a las condiciones generadas por la pandemia de COVID-19, el 83% de las PYMES tuvo que generar cambios en sí mismas para sobrevivir a la crisis. De las necesidades nacientes, la transformación de procesos es central: el 77% de las empresas asegura que seguirá implementando nuevas tecnologías en el futuro.¹

¿Qué indican estos datos? Pues, precisamente que la transformación digital de las PYMES es un escenario lleno de posibilidades para empresas con intenciones de ganarse un puesto en su industria y, al mismo tiempo, representa un nuevo terreno con grandes retos.

En este ebook, te presentamos un panorama del contexto mexicano frente a la transformación digital, los retos y oportunidades que enfrentan las empresas, así como las ventajas de la digitalización en favor del crecimiento empresarial y comercial.

Contexto actual de las PYMES en México

Durante años, el número de establecimientos comerciales en México se ha mantenido estancado. Actualmente existen alrededor de 4.5 millones de PYMES en todo el territorio. Sin embargo, en el último año, más del 20% cerraron sus puertas de manera definitiva.²

A pesar de que los retos enfrentados por los pequeños y medianos emprendimientos anteceden la pandemia, la crisis generada por el COVID-19 tuvo serias repercusiones económicas en los ingresos del país y en el poder adquisitivo del ciudadano común. Esto se refleja directamente en los negocios de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Las principales afectaciones para este segmento fueron la disminución de ingresos debido al cierre de actividades no esenciales (73.7%), la baja demanda (47.2%) y la escasez de insumos o productos (19%).²

En su gran mayoría, las PYMES mexicanas se nutren de ventas presenciales; por ello era natural prever una caída en el consumo. Además, no estaban preparadas para el cambio central que impuso definitivamente la pandemia: una economía remota.

Así que, con la crisis sanitaria, la reducción laboral fue una solución que muchos empresarios tuvieron que tomar para poder sobrevivir. Durante el primer trimestre de la contingencia, el 18.6% de las PYMES redujo su plantilla de personal y un 20.6% redujo las remuneraciones y/o prestaciones a sus trabajadores.³

Sin embargo, otro tipo de solución ganó fuerza en este período: la digitalización. De hecho, 8 de cada 10 PYMES realizaron algún cambio en su modelo de negocio en el que la tecnología tuvo un papel central. Y el 83% consideró que la transformación digital fue una pieza clave en la reactivación de su empresa.¹

Muchas empresas tuvieron que migrar sus operaciones al entorno digital y tecnológico de manera abrupta. Todo esto muestra un área de oportunidad en la digitalización para mejorar la eficiencia de los procesos empresariales y el aumento de la productividad.

Retos de las PYMES en México

Modernizar las estrategias de negocios y procesos es esencial para garantizar la supervivencia de las PYMES. Sin embargo, es entendible que a las pequeñas y medianas empresas les cueste un poco adaptarse y cambiar el modelo de operaciones al cual están acostumbradas.

Aunque no se trata de aplicar un montón de tecnologías por el simple hecho de que la tendencia así lo dicta, muchas PYMES enfrentan barreras para evolucionar, porque no sacan provecho de las oportunidades existentes con la transformación digital.

A continuación, presentamos los retos que las PYMES mexicanas deben afrontar día a día para permanecer activas y competitivas.

1. Transición hacia una cultura digital

En los países latinoamericanos, sobre todo México, donde existe una cultura arraigada sobre el papel, la transición hacia culturas digitales es un reto enorme. Muchas empresas de carácter familiar o tradicional no dan el paso hacia la digitalización por incredulidad, falta de entendimiento o desconocimiento de las facilidades que brinda la tecnología.

La transformación digital requiere que las PYMES se abran a nuevos modelos de organización, gestión, colaboración e innovación. Esto representa un gran reto, ya que requiere importantes cambios estructurales, que van más allá de implementar la solución tecnológica en sí.

Sin embargo, adoptar estos cambios de manera gradual y eficiente garantiza una mayor productividad y un mejor rendimiento para sus empresas.

2. Gestión y formación

La digitalización también implica capacitar a los colaboradores para usar las herramientas y actualizar procesos ya conocidos. Muchas empresas se resisten al cambio por creer que, además de la inversión en tecnología, invertir en capacitar al personal conlleva un costo económico muy alto.

Sin embargo, contrario a lo que se piensa, no todas las soluciones digitales requieren de una inversión tan grande en esta materia. El desarrollo del equipo de trabajo es una inversión a largo plazo y la primera forma de potenciarlo es mediante un cambio de mentalidad respecto a la innovación en los procesos de trabajo.

Las soluciones SaaS modernas que utilizan las PYMES, como un CRM, ERP o la firma electrónica, buscan ofrecer una experiencia de uso muy simple para los usuarios. Además, las PYMES tienen la ventaja de contar con una plantilla de personal más pequeña.

3. Dificultades de implementación

Muchos pequeños y medianos empresarios aún consideran a la transformación digital como un proceso complejo. Es decir, creen que implica la implementación de herramientas avanzadas, como la robotización o la inteligencia artificial.

Sin embargo, la transformación digital responde al contexto y los recursos de cada negocio, y esto también incluye a las PYMES.

Un gran ejemplo es la eliminación del papeleo en las empresas. Muchas organizaciones tienen procesos burocráticos que crean obstáculos al cierre de nuevos negocios con agilidad. Las tecnologías que permiten sustituir procesos en papel de una manera más eficiente pueden acelerar los negocios con cambios muy sencillos para PYMES.

4. Falta de presupuesto asignado

Por fin, uno de los retos más importantes es el presupuesto para invertir en tecnología. La convicción infundada de que los canales tradicionales serán suficientes a largo plazo es un gran obstáculo para que las pequeñas y medianas empresas designen un presupuesto para la transformación digital. Esto resulta contraproducente, ya que los clientes, más que nunca, buscan experiencias digitales que garanticen procesos ágiles y prácticos.

Muchas PYMES desconocen el alcance de las soluciones digitales, sus funcionalidades para los negocios, su ROI y la generación de ingresos que producen. Eso dificulta que aseguren el uso inteligente de sus presupuestos.

Este retorno de inversión se puede medir en la eficiencia de los procesos, la eliminación de errores, el uso de recursos para actividades de mayor valor para la organización e incluso un mayor volumen de ventas y rentabilidad neta.

No abrirse a nuevas oportunidades de cambio mediante herramientas tecnológicas que simplifiquen las necesidades de sus clientes y trabajadores, les impide disfrutar de beneficios como el incremento en la eficiencia y la productividad en sus procesos.

Oportunidades para las PYMES en México

A pesar de los retos que enfrentan las PYMES, existen diversas oportunidades que se pueden explorar y que les ayudarán a crecer rápidamente y vencer a sus competidores con la digitalización. A continuación, conoce las más relevantes.

1. Aceleración y eficiencia de procesos

La digitalización permite automatizar tareas rutinarias y repetitivas, por ejemplo aquellas relacionadas con la facturación, contabilidad, cobranza o incluso las ventas, con el objetivo de acelerar los resultados y reinvertir el talento humano en áreas de mayor necesidad creativa o técnica.

Además, agiliza el proceso de toma de decisiones y los filtros de aprobación en los departamentos internos.

Herramientas como la firma electrónica permiten incrementar en un 80% los tiempos de respuesta y la optimización de las operaciones. Estos datos reflejan el gran aporte que brindan a cualquier tipo de negocio.

2. Colaboración interdepartamental

En el pasado, mantener una comunicación constante entre departamentos era una tarea casi imposible por la dificultad de transmitir información en tiempo real de un área a otra. Sin embargo, en la actualidad, Ventas y Marketing pueden compartir datos relevantes de leads, por ejemplo, a través de una herramienta como el CRM y determinar el momento ideal para empezar un proceso de venta.

Otro ejemplo de ello, es la posibilidad de que el departamento de RR.HH. envíe la información de contratos y aprobaciones directamente a contabilidad para registrar nuevos talentos en el pago de nómina a través de una plataforma de firma electrónica, de manera automática.

3. Mejora del *compliance*

Establecer y asegurar el cumplimiento de políticas y normas internas y externas de una organización no siempre es una tarea sencilla. De hecho, el 63% de los tomadores de decisiones empresariales ven los cambios regulatorios como una amenaza real para las empresas.⁴

Un área de atención debe ser la información de acuerdos. Es importante asegurar que los proveedores de tecnología estén alineados con las leyes locales, reduciendo los riesgos de incumplimiento.

Las normas de privacidad y protección de datos de clientes deben ser un enfoque esencial de las PYMES. Las herramientas tecnológicas, además de automatizar procesos y agilizar flujos de trabajo, permiten a las empresas proteger los datos de sus negocios y clientes. El cumplimiento a las normas de privacidad es uno de los principales retos de las empresas, y la adopción de tecnología hace más simple el cumplir con las normas.

4. Optimización de la experiencia del cliente

Por fin, al proveer los recursos, soluciones y mecanismos para eficientar todos los flujos de trabajo e información, la transformación digital optimiza la operatividad del negocio — no solamente las operaciones rutinarias, sino también las relaciones con los clientes.

Fidelizar y retener clientes es crucial para el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas. La transformación digital les brinda este resultado al mejorar la eficiencia de los equipos, resultando en una experiencia del cliente superior: más rápida, eficiente y sencilla.

A través de procesos, herramientas e interfaces digitales, que sean intuitivos, rápidos y fáciles de usar, los usuarios pueden ejecutar transacciones de manera sencilla y con la sensación de que están siendo tomados en cuenta. Esto también permite a las empresas agilizar acuerdos y cerrar negociaciones de manera más fácil y brindando un excelente servicio en el proceso.

Ventajas de la transformación digital para PYMES

Después de abordar las oportunidades que ofrece la transformación digital para las pequeñas y medianas empresas, es relevante mencionar aquellas ventajas competitivas que adquieren las organizaciones luego de una implementación ordenada y estratégica de dispositivos, herramientas y procesos tecnológicos. A continuación, presentamos las más destacadas.

Diferenciación ante el mercado

Adaptarse al entorno digital significa en primer lugar transformarse para competir en un entorno dinámico. Cuando sus competidores avanzan en el uso de las herramientas tecnológicas es crucial no quedarse atrás. Los clientes buscan experiencias más sencillas y van a escoger las mejores ofertas, aquellas que les brinden mayor simplicidad.

Por ejemplo, entre cerrar un negocio que necesita que se firme presencialmente en papel y otro que se puede firmar remotamente desde una pantalla, de manera segura y vinculante, el cliente va a escoger la manera más conveniente. Es decir: el cliente elegirá al competidor que ofrece la mejor diferenciación en este proceso.

Más oportunidades de negocio

Al modernizar sus procesos y herramientas, las PYMES pueden ampliar el alcance de sus negocios, acercándose a sectores y mercados más grandes, que serían más difíciles de acceder de la manera tradicional.

Un ejemplo de lo anterior es el comercio electrónico. En 2020, 6 de cada 10 PYMES vendían por internet, y a pesar de que sufrieron un impacto negativo en su volumen de negocios, sus ventas digitales experimentaron un 10% de crecimiento, permitiéndoles el acceso a más clientes durante la contingencia.⁵

Mejor comunicación

Tener presencia en entornos y procesos digitales facilita el acceso a nuevos canales en donde tus clientes potenciales y existentes pasan su tiempo y necesitan comunicarse contigo.

Una empresa que es capaz de crear y expandir sus canales de comunicación, podrá percibir eficientemente las necesidades y opiniones de su base de usuarios con la intención de generar nuevos procesos y productos que los ayuden a mejorar su calidad de vida y sus propias operaciones.

Atraer personal capacitado

Los profesionales actuales son expertos en el manejo de plataformas y herramientas de transformación digital, por lo que si tu empresa es capaz de ofrecerles un ambiente transformado en este aspecto, seguro estarán más motivados en formar parte de tu equipo y aprovechar su talento en pro de la organización.

Reducción de costos operativos

Las soluciones digitales permiten a las empresas automatizar procesos y procedimientos internos en cada área de manera más eficiente. De esta forma, prescinden de tareas repetitivas, lo que conlleva a utilizar menos recursos, transporte y materiales, dándoles la oportunidad de liberar recursos para estrategias que generen mayores beneficios.

Un ejemplo es el caso del [Instituto Oriente](#), una institución educativa en México que mediante la digitalización de sus expedientes de matrícula del ciclo anual, redujo en un 80% el tiempo de matrículas, eliminando 250 mil hojas de papel y ahorrando anualmente 750 mil pesos en impresiones.

Mayor flexibilidad

La transformación digital permite ejecutar cambios rápidos y eficientes para una reinversión del modelo de negocio. Esto es especialmente importante para las PYMES, ya que en momentos de crisis, pueden responder rápidamente a los cambios en el mercado.

Un ejemplo de ello es la pandemia de COVID-19. Las empresas que ya habían comenzado sus procesos de transformación digital fueron mucho más exitosas en adaptarse para mantener sus negocios que los de aquellas que no habían adoptado tecnología.

Estos beneficios van desde la aceleración en la firma de documentos hasta los canales de distribución.

Transforma tus acuerdos

Muchos de los procesos que se pueden eficientar en las PYMES tienen un factor en común: los acuerdos. Los contratos y aprobaciones en papel conllevan errores, trabajo manual y costos que se pueden optimizar con procesos electrónicos.

Para garantizar el éxito de las PYMES en el proceso de transformación digital, invertir en la tecnología adecuada es crucial. Para ello, la firma electrónica es el primer paso para automatizar y simplificar las operaciones de todo negocio.

Con la solución de firma electrónica de DocuSign, las PYMES pueden cerrar negocios más rápido, al enviar y firmar acuerdos de manera segura desde cualquier dispositivo, agilizar sus operaciones y destacar por encima de la competencia, brindando una mejor experiencia para el cliente.

Más de **1 millón de clientes** en todo el mundo ya han dado el primer paso a la transformación digital para tener un desempeño más eficiente y estar preparados para los cambios que aguarda el futuro.

Implementa la transformación digital en tu empresa con **DocuSign eSignature**. Haz una **prueba gratuita de 30 días** ahora.

Notas

- 1 "Reporte de Estudio sobre las PyMEs mexicanas", Microsoft México, <https://news.microsoft.com/es-xl/pymes-mexicanas-83-realizaron-un-cambio-en-su-negocio-debido-al-covid-19/>
- 2 "Encuesta sobre el Impacto Económico Generado por COVID-19 en las Empresas (ECOVID-IE) Ronda 2", INEGI, <https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ecovidie/doc/PRECOVIDIER2.pdf>
- 3 "Encuesta sobre el Impacto Económico Generado por COVID-19 en las Empresas (ECOVID-IE) Ronda 1", INEGI, <https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ecovidie/doc/PRECOVIDIER2.pdf>
- 4 "Perspectivas de la Alta Dirección en México 2020", KPMG, <https://home.kpmg/mx/es/home/campaigns/2020/02/perspectivas-de-la-alta-direccion-en-mexico-2020.html>
- 5 "Estudio sobre Venta Online en PYMES 2020", Asociación Mexicana de Venta Online, <https://www.amvo.org.mx/estudios/estudio-sobre-venta-online-en-pymes-2020/>

Acerca de DocuSign

DocuSign ayuda a las organizaciones a conectar y automatizar la forma en que preparan, firman, ejecutan y gestionan acuerdos. Como parte de DocuSign Agreement Cloud, DocuSign ofrece eSignature: la mejor forma del mundo para firmar electrónicamente en prácticamente cualquier dispositivo, en casi cualquier lugar, en cualquier momento. Actualmente, más de 1 millón de clientes y cientos de millones de usuarios en más de 180 países usan DocuSign Agreement Cloud para acelerar el proceso de hacer negocios y simplificar las vidas de las personas.

DocuSign, Inc.

221 Main Street, Suite 1550
San Francisco, CA 94105

www.docusign.mx

Para obtener más información

contactomx@docusign.com
01-800-8010-323 (México)
1-206-926-4239 (Latinoamérica)