



HUMAN  
CONNECTIONS  
MEDIA

# LA DIGITALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS MEXICANAS

## Un desafío y una necesidad

► **Trends Connections**  
Noviembre 2024



**La digitalización se ha convertido en un pilar fundamental para el desarrollo y crecimiento de las empresas a nivel global.** Sin embargo en México, las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) enfrentan un considerable reto en este aspecto. Datos recientes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) sitúan a México en una posición desfavorable en cuanto al acceso a Internet de banda ancha, situándolo en el penúltimo lugar entre los países evaluados. También las sitúan en el último lugar sobre conocimiento digital y el 85% de ellas no tienen acceso a financiamiento. Por todo esto, tienen una participación muy baja en los sectores de mayor crecimiento actual, que son los de e-commerce.

**Este estudio, también encontró que el 39% de las PyMEs carece de una estrategia de transformación digital, mientras que el 10% no utiliza banca electrónica y el 20% no emplea plataformas digitales para entender mejor a sus clientes.**

Según el INEGI, de un universo de 4.8 millones de PyMEs, solamente el 44% tiene acceso a internet. Son un componente esencial de la economía de México porque representan el 98.7% de todas las empresas en el país. Sin embargo, su transformación digital sigue siendo un desafío pendiente a pesar de que aportan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) del país y generan el 72% del empleo.

El poder de la digitalización es tal que se estima que en México, si se digitalizaran las PyMEs para el 2024, el PIB podría sumar 65,000 millones de pesos.

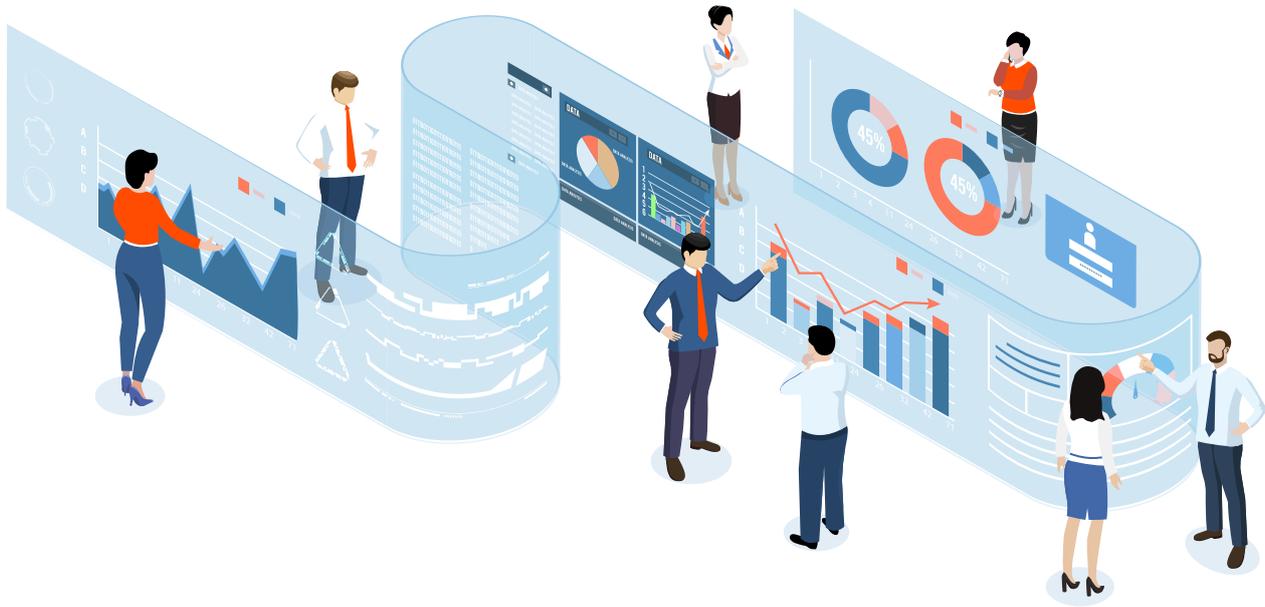
La buena noticia es que de acuerdo con el Sondeo de Adopción Digital 2023 realizado por Movistar, el 95% de las PyMEs de México invertirá en su digitalización este 2024, 5 puntos porcentuales más que el año anterior.



## EL COLAPSO DIGITAL: UN MUNDO BASADO EN DATOS

La clave de la transformación digital es el pasaje de una organización de un mundo definido por procesos, a un mundo basado en datos. Las empresas se construyen mediante procesos, intentando desarrollar procesos cada vez de mejor calidad. En contraste a esto, la transformación digital reduce los procesos que una empresa hace o podría hacer en la actualidad, automatiza el trabajo que la gente realiza y convierte el proceso en software. Lo que queda son datos. Esto trae aparejado un cambio cultural y de repente los datos dejan claro que la gente importa y que la experiencia del cliente importa. Por ejemplo, en lugar de ver el servicio al cliente como un conjunto de procesos que inicia el cliente o la organización, son los datos del cliente los que obligan a la organización a pensar en la experiencia del cliente.

A medida que surgen los datos y la capacidad de asociar esos datos con indicadores o problemas, una organización puede no sólo ser más eficiente sino también cambiar lo que hace. El impacto comercial que resulta de ver el mundo a través de un lente de datos en lugar de una lente de proceso es muy poderoso.



## LA TECNOLOGÍA EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación digital es la integración de tecnología digital en todas las áreas de una empresa, cambiando fundamentalmente la forma en que opera y brinda valor a sus clientes. La tecnología, entonces, impulsa la necesidad de la transformación digital y respalda la digitalización de una organización. No existe una sola aplicación o tecnología que permita la transformación digital, sino que existen múltiples procesos clave que una organización generalmente debe tener para afrontar la transformación:

1. La computación en la nube, la cual otorga a la organización un acceso más rápido al software que necesita, nuevas funcionalidades y actualizaciones, además de almacenamiento de datos, y le permite ser lo suficientemente ágil como para transformarse.
2. La tecnología de información, que permite a una organización enfocar su inversión de talento y el dinero destinado a investigación y desarrollo en soluciones personalizadas que respalden sus requisitos y los procesos que lo diferencian en el mercado.
3. Las plataformas móviles, que permiten que el trabajo se realice donde sea y cuando sea.
4. Machine learning y las tecnologías de inteligencia artificial, las cuales brindan a las organizaciones conocimientos para tomar decisiones más precisas sobre ventas, marketing, desarrollo de productos y otras áreas estratégicas.
5. Otras tecnologías que impulsan la transformación: blockchain, realidad aumentada y realidad virtual, redes sociales e internet de las cosas (IoT).

## BENEFICIOS DE LA DIGITALIZACIÓN

La adopción de tecnologías digitales no solo representa una evolución natural en la era de la información, sino que también se ha vuelto imperativa para mantener la competitividad y aprovechar nuevas oportunidades de negocio.

1. **Mejora de la eficiencia operativa**
2. **Facilita el acceso a mercados internacionales**
3. **Mejora la experiencia del cliente**
4. **Facilita los procesos de logística tanto nacional como internacional**
5. **Facilita las transacciones comerciales a nivel nacional e internacional**
6. **Beneficios derivados de inclusión financiera**
7. **Acceso y uso de datos para mejorar el desempeño en los negocios**





# | BARRERAS DE LA DIGITALIZACIÓN

¿Cuáles son las barreras que encuentra al adoptar soluciones digitales para su negocio?

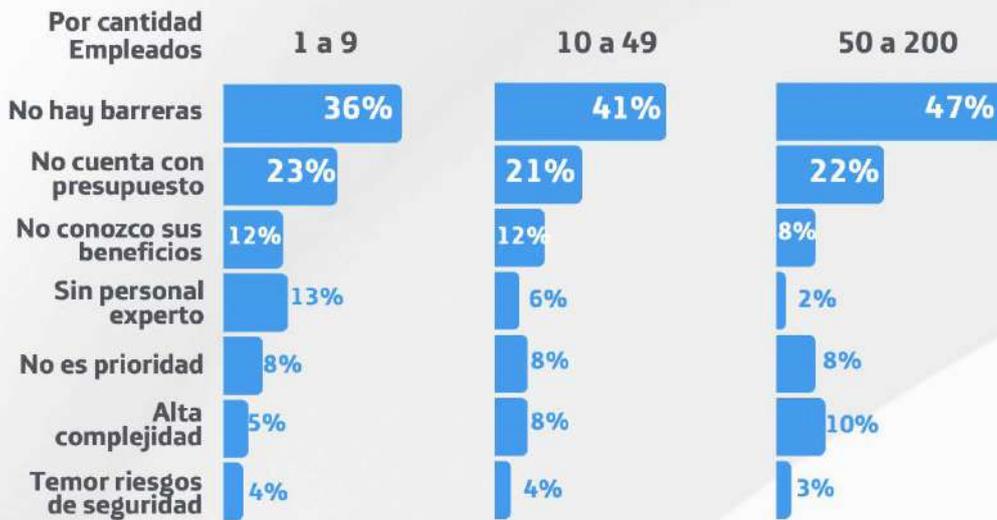


**64%**

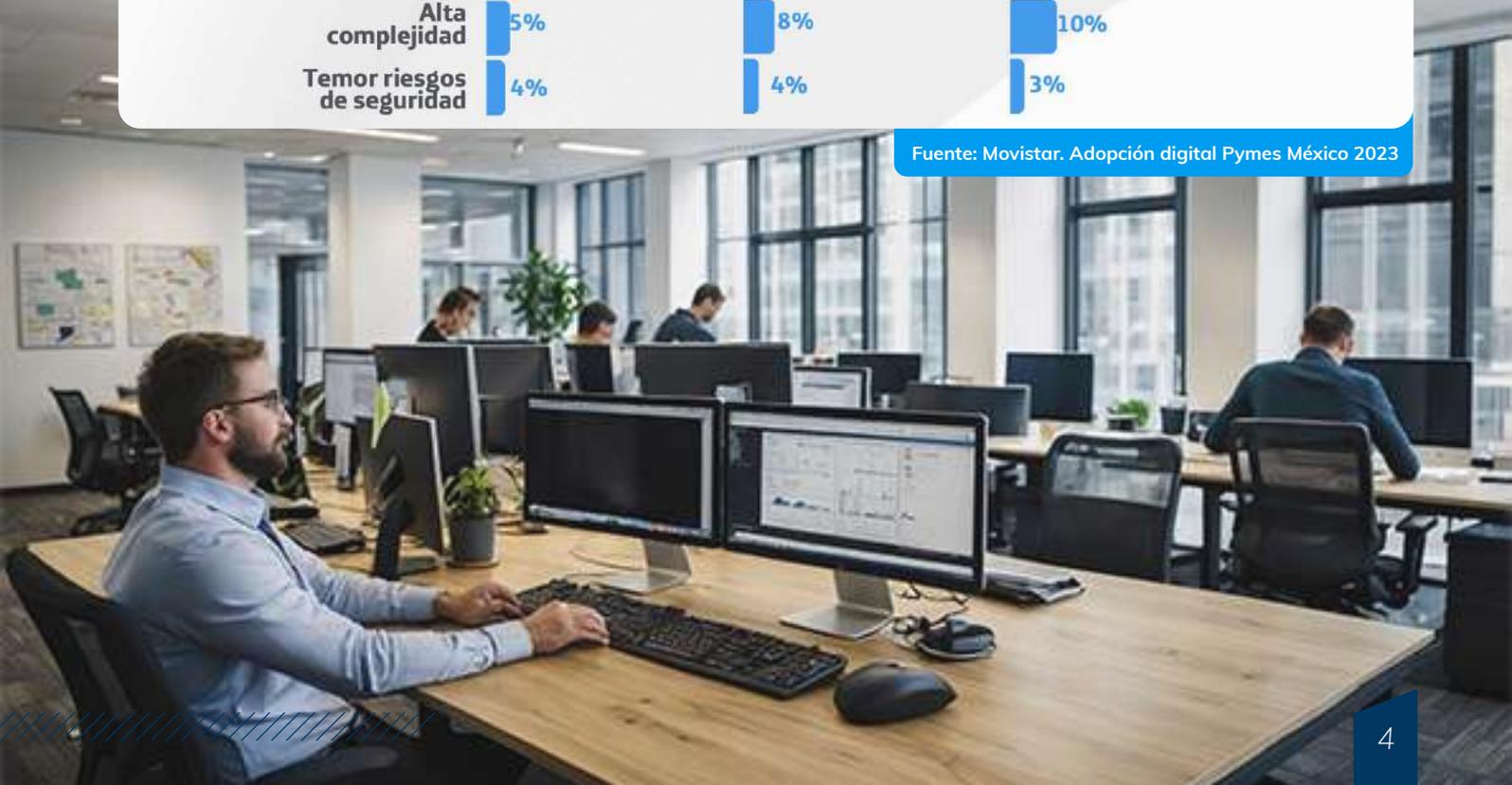
de las pymes reconoce obstáculos para la adopción de soluciones digitales, siendo las principales barreras la limitación presupuestaria y la falta de comprensión de los beneficios asociados a dicha adopción.

Fuente: Movistar. Adopción digital Pymes México 2023

A medida que la empresa crece, las barreras para incorporarse a la digitalización disminuyen



Fuente: Movistar. Adopción digital Pymes México 2023



## | CONCLUSIONES

La digitalización no es simplemente una opción, sino una necesidad urgente para las PyMEs mexicanas. La adopción de tecnologías digitales permite a las empresas no solo alcanzar nuevos clientes y mercados, sino también optimizar sus procesos internos y aumentar sus ventas. Sin embargo, el acceso limitado a Internet de banda ancha y la falta de capacitación en herramientas digitales representan barreras significativas para la transformación digital de estas empresas.

La transformación digital no solo fortalece a las PyMEs en el ámbito local, sino que también desempeña un papel crucial en su éxito a nivel internacional. Aquellas empresas que adoptan tecnologías digitales no solo mejoran su eficiencia operativa, sino que también se posicionan estratégicamente para aprovechar las oportunidades del comercio global, contribuyendo así a un crecimiento sostenible y a una presencia sólida en el escenario internacional.

La transformación digital de las empresas mexicanas, no representa sólo un tema económico de rentabilidad, sino también de impacto en el cierre de brechas socioeconómicas, ya que permite que las empresas de cualquier tamaño se convierten en organizaciones más competitivas, rentables y sobre todo, sostenibles.





# AUTORES



**Armando Cordoba**

**Chief Strategy Officer LATAM**

---

Ha estado aprendiendo de la industria del marketing durante los últimos 20 años, tanto del lado del cliente como de agencia, adquiriendo una amplia experiencia liderando equipos en múltiples áreas trabajando en Kantar como investigador cuantitativo y cualitativo, en Mondelez y Danone como Consumer Insights & Strategy, y en Havas Media y GroupM como Strategic Planner y Director de Servicio al Cliente. Es un entusiasta de la toma de decisiones basada en data y de la comprensión del comportamiento de las personas. Ha trabajado para diversas industrias, principalmente bienes de consumo de alta rotación (FMCG), finanzas, artículos de lujo y retail.

Hoy es Chief Strategy Officer de Human Connections Media para Latinoamérica. Disfruta escuchar historias cautivadoras, asar a la parrilla y ver deportes.



**Mercedes Van Rompaey**

**Associate Content Developer**

---

Estratega de Marketing y Comunicación con más de 25 años de experiencia en marcas de Healthcare y Consumo Masivo. Es Doctora en Medicina Veterinaria y Tecnología de alimentos. También es especialista en Salud Pública.

Su obsesión es entender las conexiones entre los consumidores y las marcas.



**Human Connections Media** es una agencia de medios independiente, con oficinas en México, Argentina, Chile, Peru, Ecuador, Paraguay y EE.UU., experta en data y en la búsqueda permanente del entendimiento empático de la información para llegar a la mejor y más eficiente implementación, brindando así una solución integral a los problemas de negocios que tienen hoy las marcas, siempre teniendo en el centro a las personas y a las audiencias, que es con quien tenemos que conectar.

#### Especialidades

Communication Planning, Media Planning & Buying, Interactive, Research, Social Media, Digital, Mobile, Insights, Content, Activation, SEO, eCommerce, UX, Programmatic, Consulting, Data Modelling, Data Management y Search.

#### Para mayor información:

✉ [hgomez@hcm-global.com](mailto:hgomez@hcm-global.com)

🌐 [www.hcm-global.com](http://www.hcm-global.com)

📷 [@humanconnectionsmedia](https://www.instagram.com/humanconnectionsmedia)

