



Impacto de COVID-19 en la cultura y operación de las Pymes

LATAM

Edelman México

Contenido

1. <u>Objetivo y metodología</u>	3
2. <u>Perfil de tomadores de decisión de Pymes</u>	4
3. <u>Trabajo remoto</u>	8
4. <u>Reclutamiento</u>	18
5. <u>Capacitación</u>	21
6. <u>Transformación digital</u>	26
7. <u>Desarrollo de tecnología</u>	32
8. <u>Uso de datos</u>	35
9. <u>Ciberseguridad</u>	39
10. <u>Empresas nativas digitales</u>	42
11. <u>Oportunidades</u>	45
12. <u>Conclusiones</u>	47



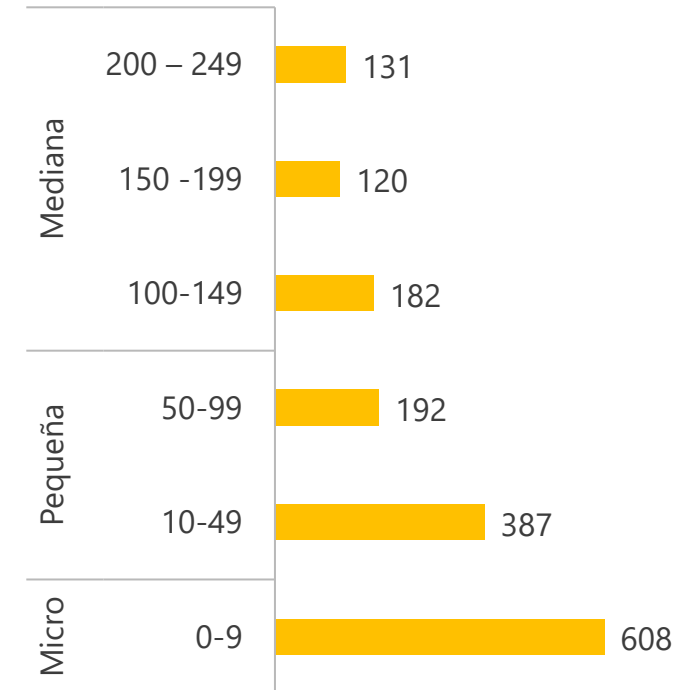
Objetivos y metodología

Comprender el impacto de la pandemia de COVID-19 en la cultura y la gestión de las Pymes en los siguientes rubros:

- Trabajo híbrido
- Talento e inclusión
- Transformación digital
- Acceso a la información y cultura de datos
- Habilidades digitales
- Seguridad



Tamaño de empresa

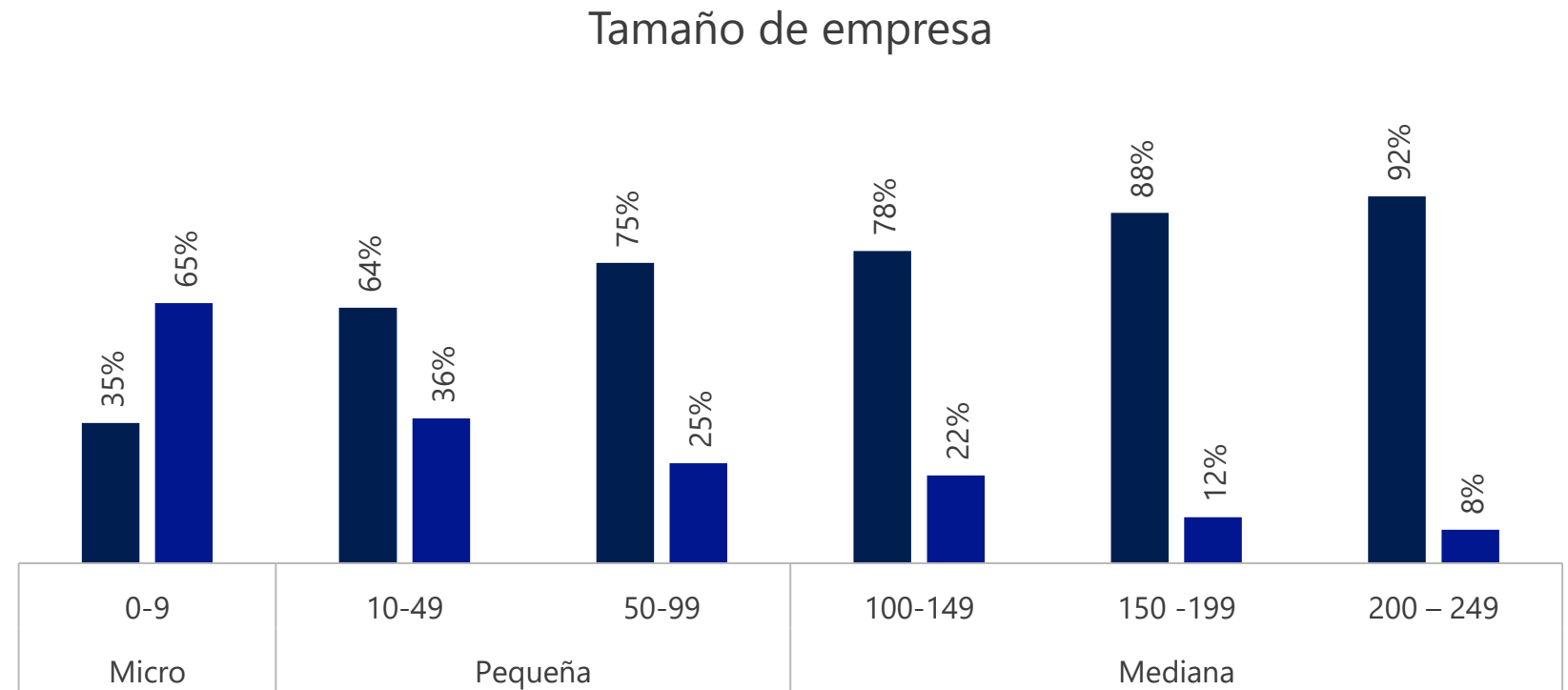
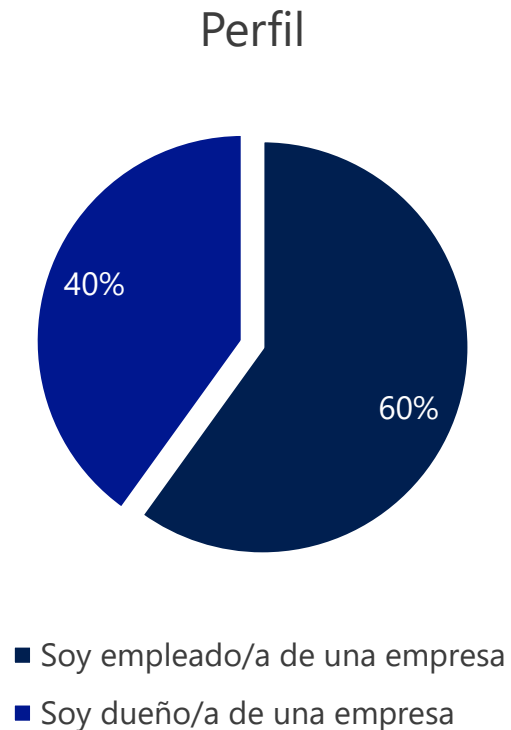


Perfil de tomadores de decisión de Pymes



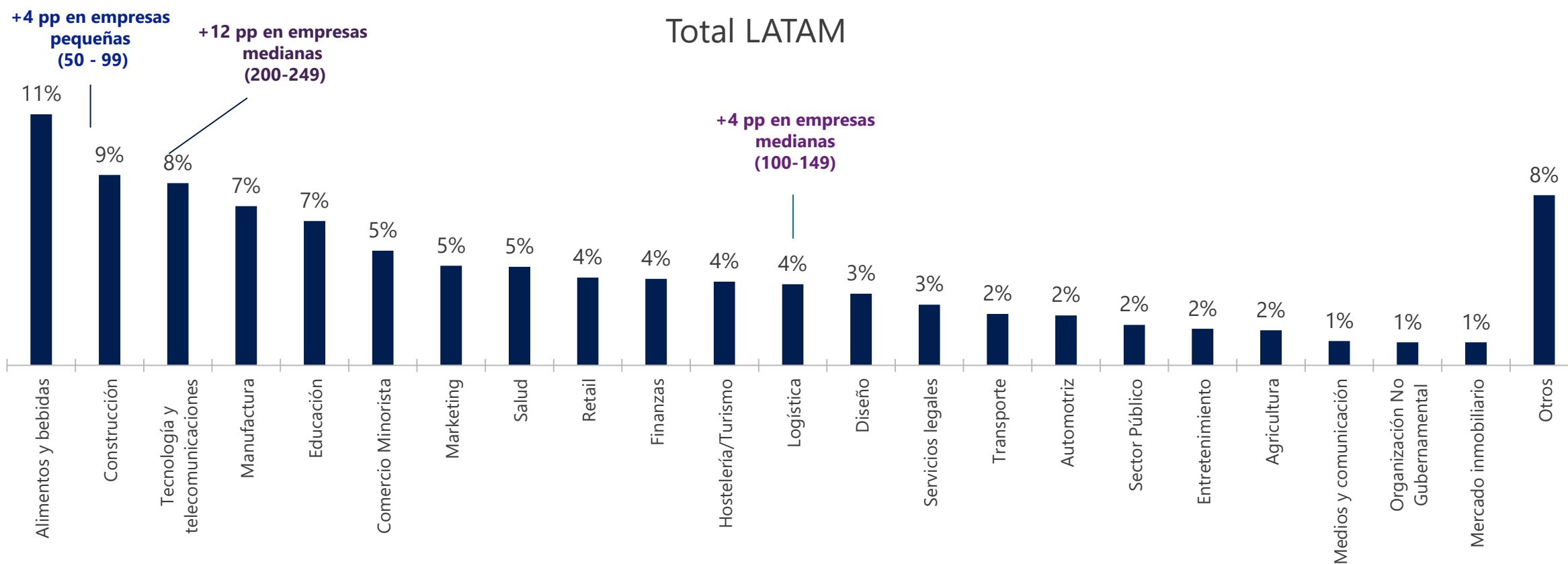
Estado laboral

- Seis de cada 10 encuestados declararon ser empleados de una empresa; conforme el tamaño del negocio crece, la cantidad de empleados versus dueños es mayor. Por el contrario, la mayoría de los encuestados de microempresas son dueños/as.



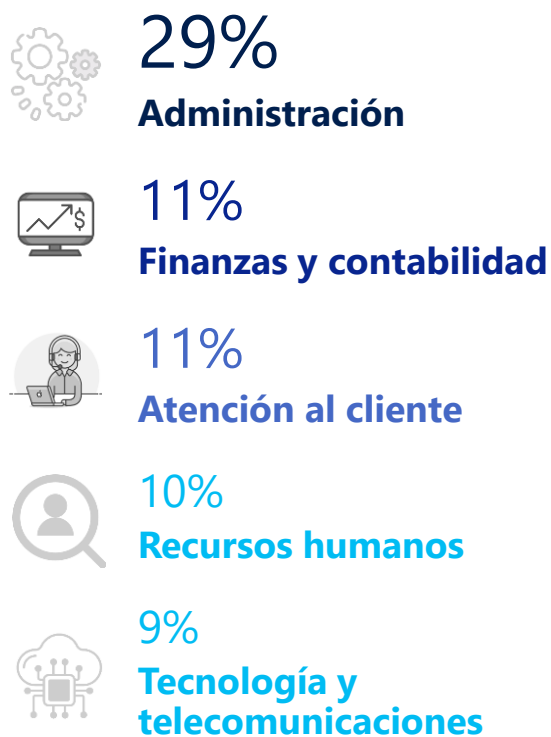
Industrias

- Si bien la muestra se encuentra diversificada en cuanto a industrias, **Alimentos y bebidas (11%)**, **Construcción (9%)** y **Tecnología y telecomunicaciones** presentan la mayor concentración.



Áreas y cargos

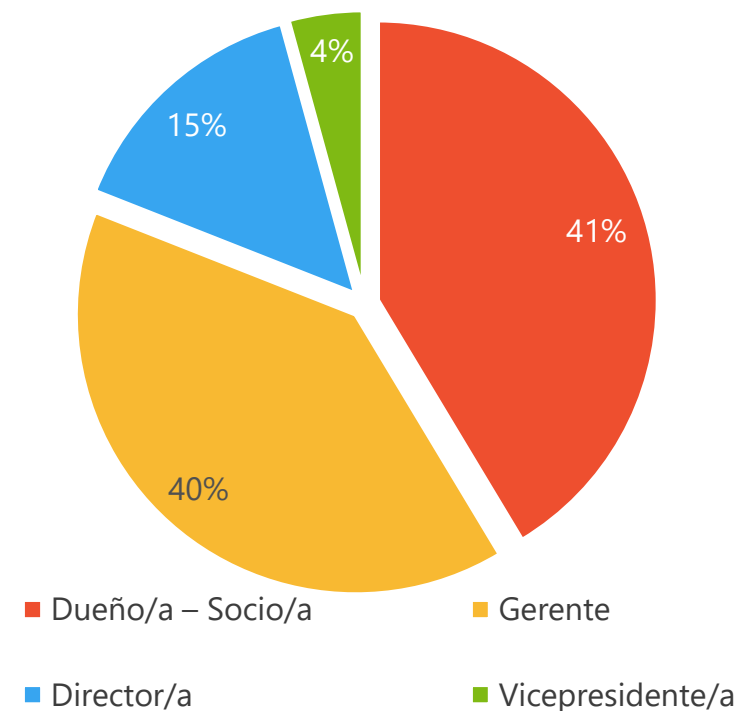
- Tres de cada 10 tomadores de decisión trabajan en el área administrativa, seguido de, en igual proporción, de Finanzas y contabilidad y Atención al cliente con un 11%.



Áreas



Cargos



F3. ¿QUÉ CARGO DESEMPEÑAS DENTRO DE TU EMPRESA?

P1. ¿EN QUÉ ÁREA TRABAJAS DENTRO DE TU EMPRESA?

BASE: 1620 / ARGENTINA 100 / BRASIL 300 / CHILE 100 / COLOMBIA 100 / MÉXICO 300 / PERÚ 80 / ECUADOR 80 / BOLIVIA 80 / PUERTO RICO 80 / REPÚBLICA DOMINICANA 80 / COSTA RICA 80 / PANAMÁ 80 / GUATEMALA 80 / EL SALVADOR 80



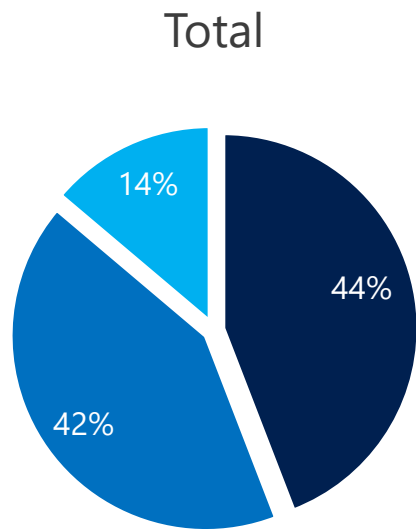


Trabajo remoto

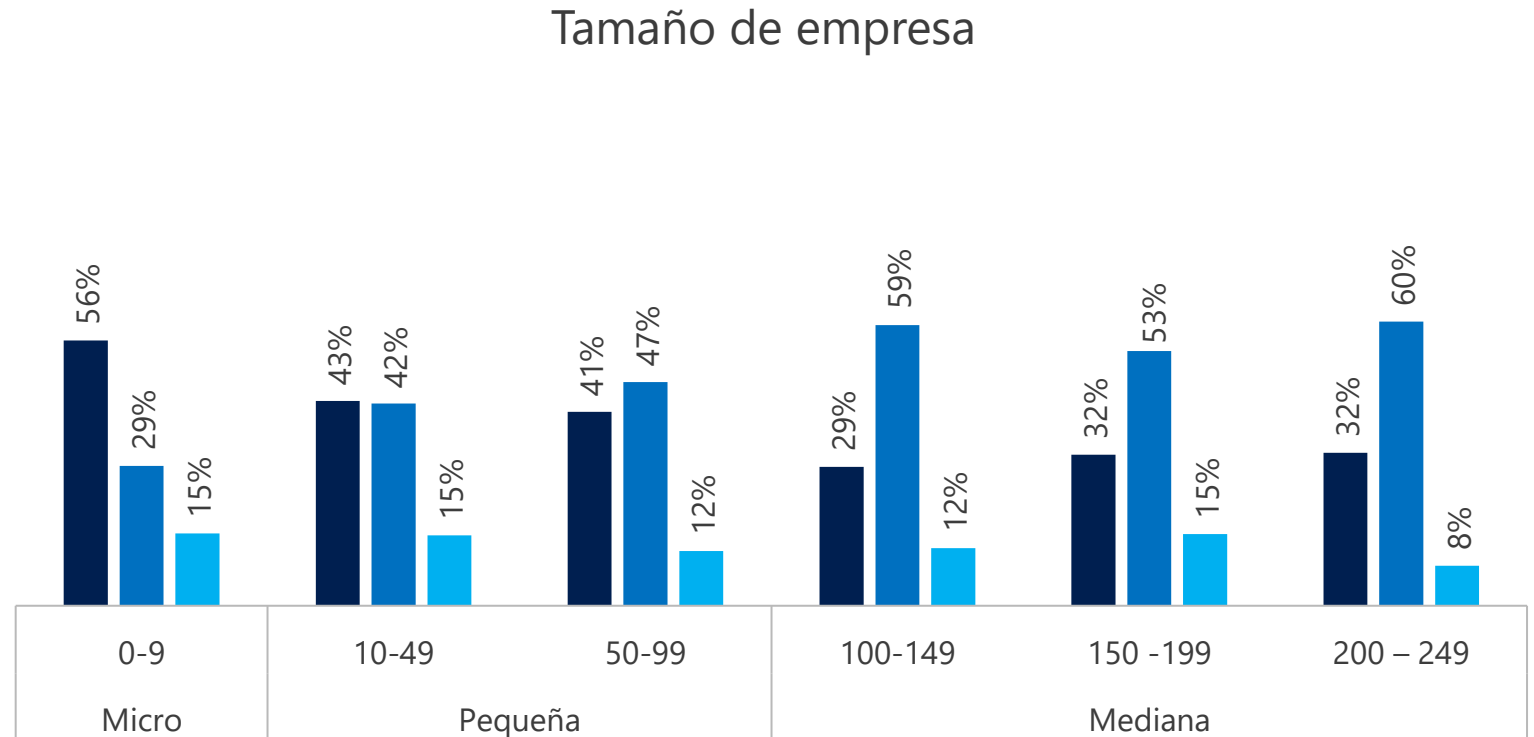


Modalidad actual de trabajo

- Mientras que el 44% de las empresas se encuentra actualmente trabajando de manera presencial, otro 42% aplica el trabajo híbrido. Por otro lado, el trabajo remoto registró el porcentaje más bajo, con solo el 14% del total de empresas. **El trabajo presencial tiene mayor concentración en las microempresas, mientras que las pymes más grandes muestran preferencia por el trabajo híbrido.**

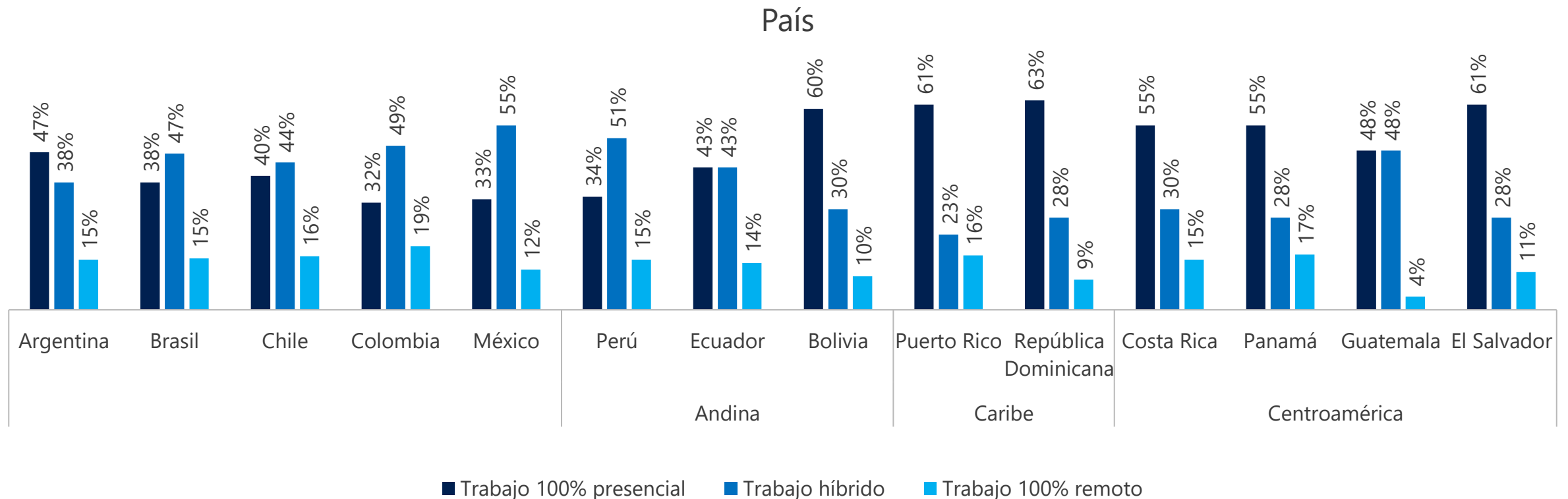


- Trabajo 100% presencial
- Trabajo híbrido
- Trabajo 100% remoto



Modalidad actual de trabajo

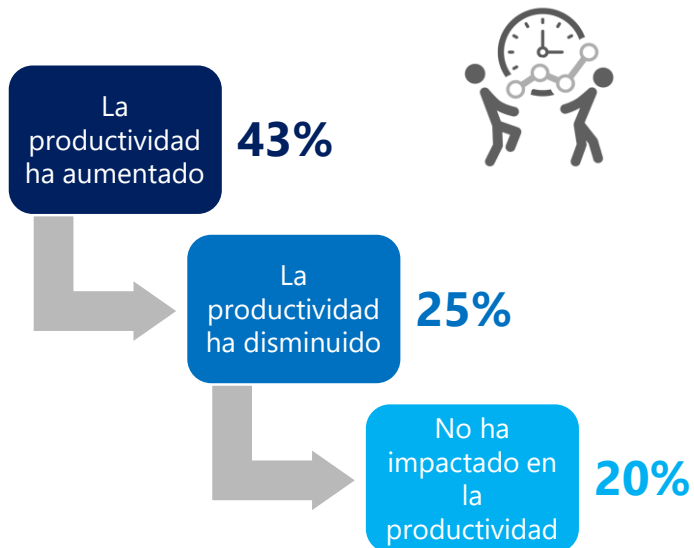
- Las empresas de Caribe y Centro América son los países que muestran mayor preferencia por el trabajo presencial junto con Bolivia y Argentina; mientras que, México, Perú, Colombia, Guatemala, Brasil y Chile son los países con mayor concentración de trabajo híbrido. Cabe destacar que **Colombia es el país con mayor porcentaje de trabajo 100% remoto**, con dos de cada 10 empleados en esta modalidad.



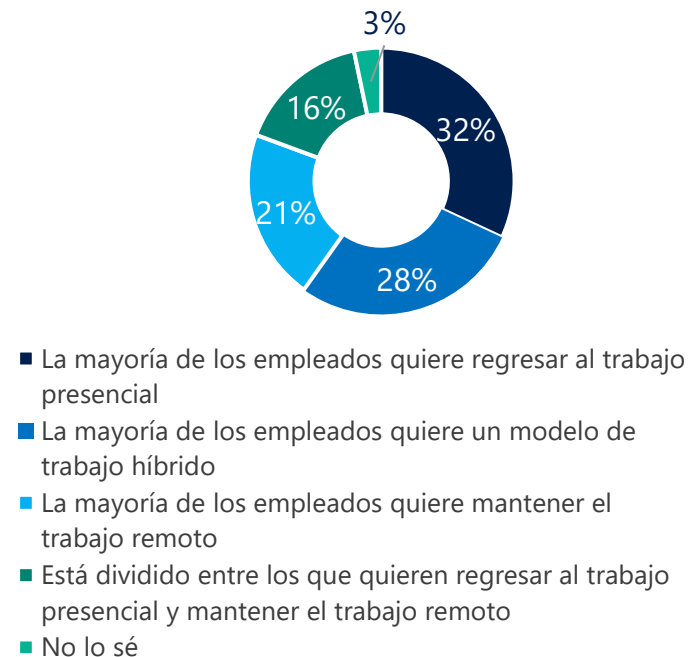
Impacto y barreras

- El 43% de las empresas trabajando actualmente de manera híbrida o remota **considera que la productividad ha aumentado**, aunque reconocen haber enfrentado ciertas barreras, entre las que destacan la conectividad a internet y la infraestructura tecnológica. Por otro lado, los tomadores de decisión se dividen entre aquellos que consideran que los empleados quieren regresar al trabajo presencial (32%), quieren un modelo de trabajo híbrido (28%) o 100% remoto (21%).

Impacto en la productividad



Reacción ante un eventual regreso



Principales barreras



P5. ¿CÓMO HA IMPACTADO EL TRABAJO HÍBRIDO/REMOTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE TU EMPRESA (ENTENDIENDO PRODUCTIVIDAD COMO LA CAPACIDAD DE PRODUCIR DE TODOS LOS RECURSOS INVOLUCRADOS)?

P6. ¿CÓMO CREES QUE REACCIONARÁN LOS EMPLEADOS DE TU EMPRESA ANTE UN EVENTUAL REGRESO AL TRABAJO PRESENCIAL?

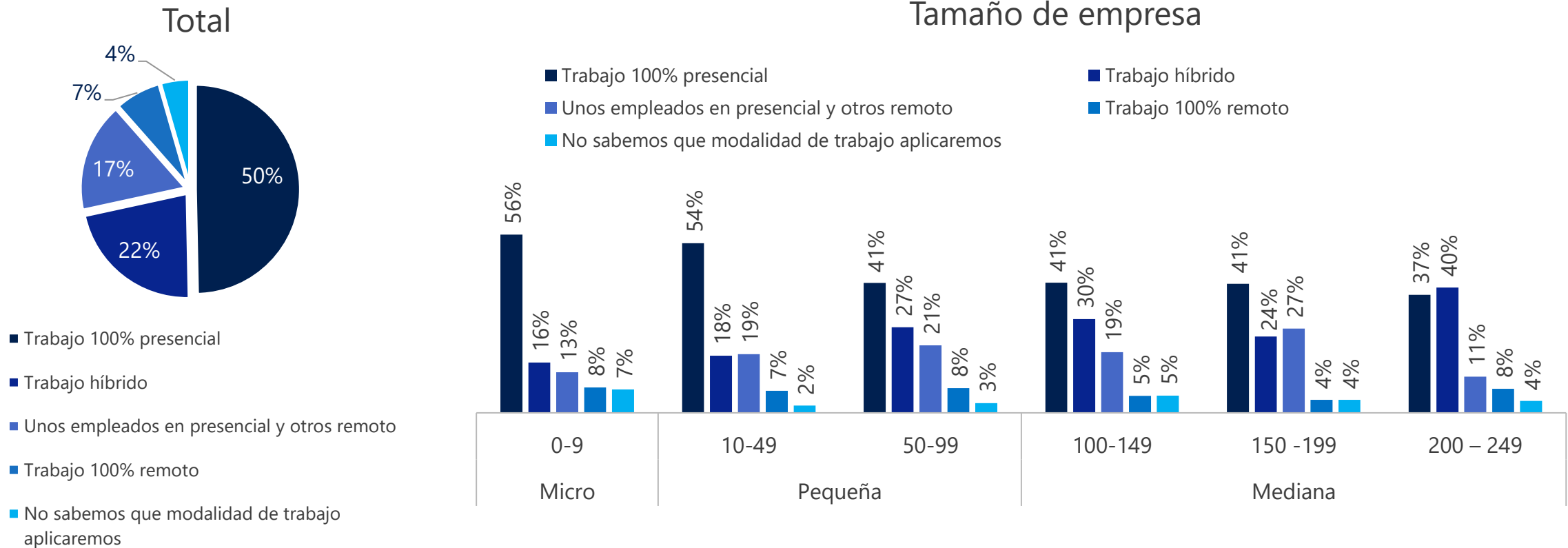
P7. ¿CUÁLES HAN SIDO LAS PRINCIPALES BARRERAS A LA HORA DE IMPLEMENTAR EL TRABAJO REMOTO O HÍBRIDO?

BASE: 905 / ARGENTINA 53 / BRASIL 186 / CHILE 60 / COLOMBIA 68 / MÉXICO 201 / PERÚ 53 / ECUADOR 46 / BOLIVIA 32 / PUERTO RICO 31 / REPÚBLICA DOMINICANA 30 / COSTA RICA 36 / PANAMÁ 36 / GUATEMALA 42 / EL SALVADOR 31



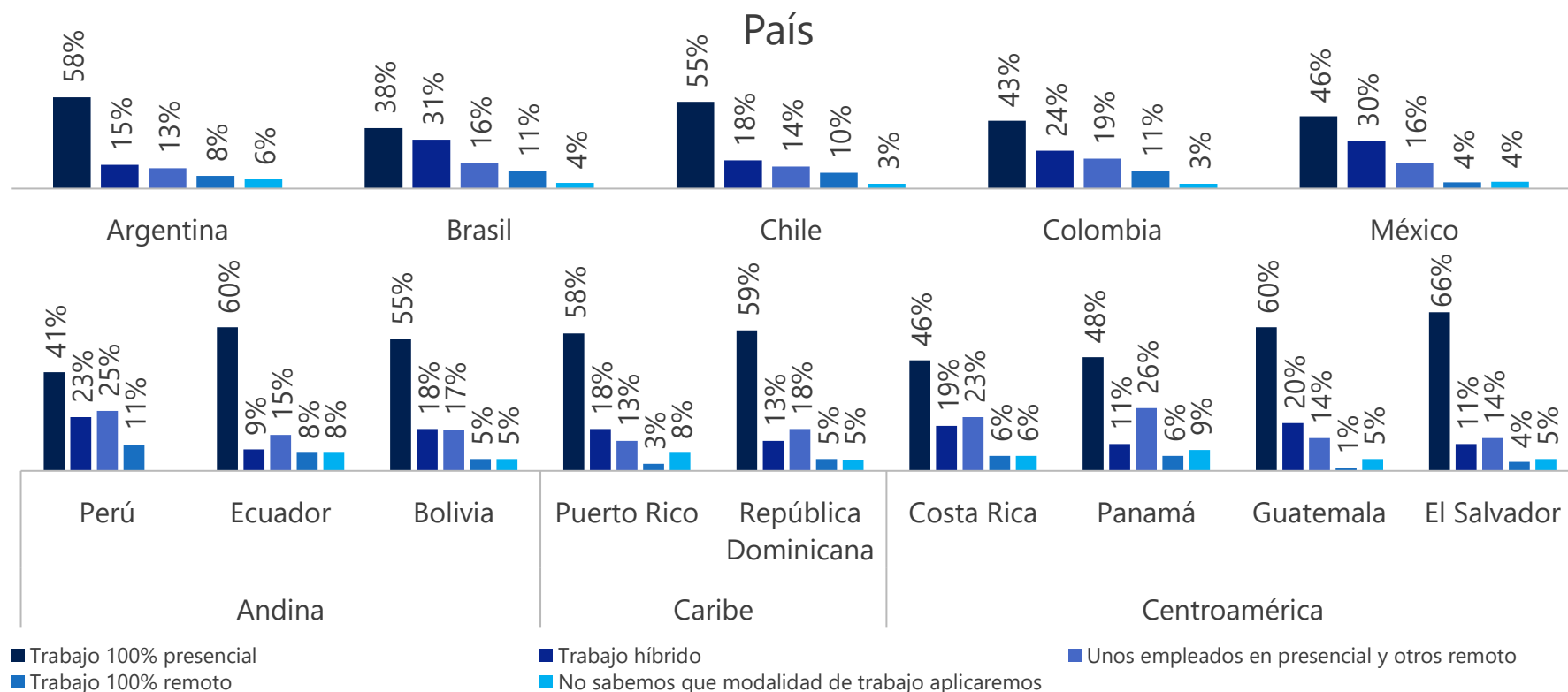
Una vez superada la pandemia...

- El trabajo presencial se posicionó como el de mayor preferencia una vez terminada la pandemia, en contraste con un 7% que planea aplicar el trabajo 100% remoto. Destaca que, **cuanto más pequeña es la pyme, mayor es el porcentaje de empresas que aplicarán el trabajo presencial**, mientras que, en las pymes medianas de más 200 empleados, existe una ligera preferencia por la modalidad híbrida.

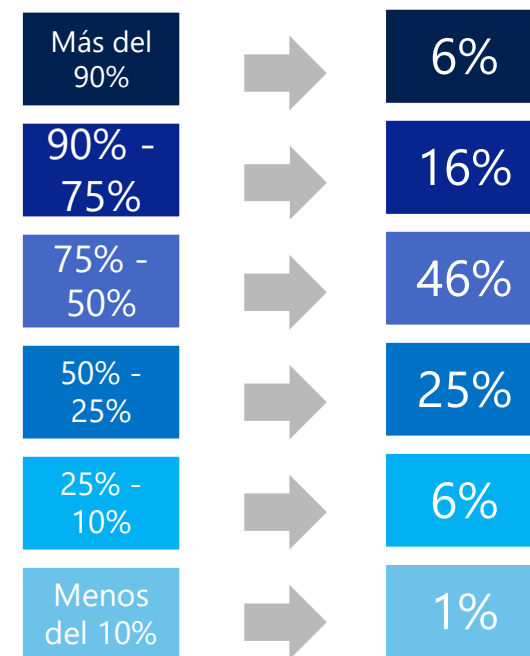


Una vez superada la pandemia...

- Si bien el trabajo presencial será el modelo mayoritario en todos los mercados, **países de Centro América, Caribe, Región Andina y Cono Sur son los de mayor preferencia por la modalidad presencial.** Por otro lado, pymes de México, Brasil y Colombia serán las que más aplicarán el trabajo híbrido. Dentro de esta modalidad, aproximadamente la mitad de las empresas planea destinar entre un 50%-75% del tiempo presencial.



Tiempo presencial



P8. ¿QUÉ MODALIDAD DE TRABAJO APLICARÁN UNA VEZ SUPERADA LA PANDEMIA DE COVID-19?

P9. ¿QUÉ PORCENTAJE DEL TIEMPO PLANEAN DESTINAR AL TRABAJO PRESENCIAL EN LA MODALIDAD DE TRABAJO HÍBRIDO?

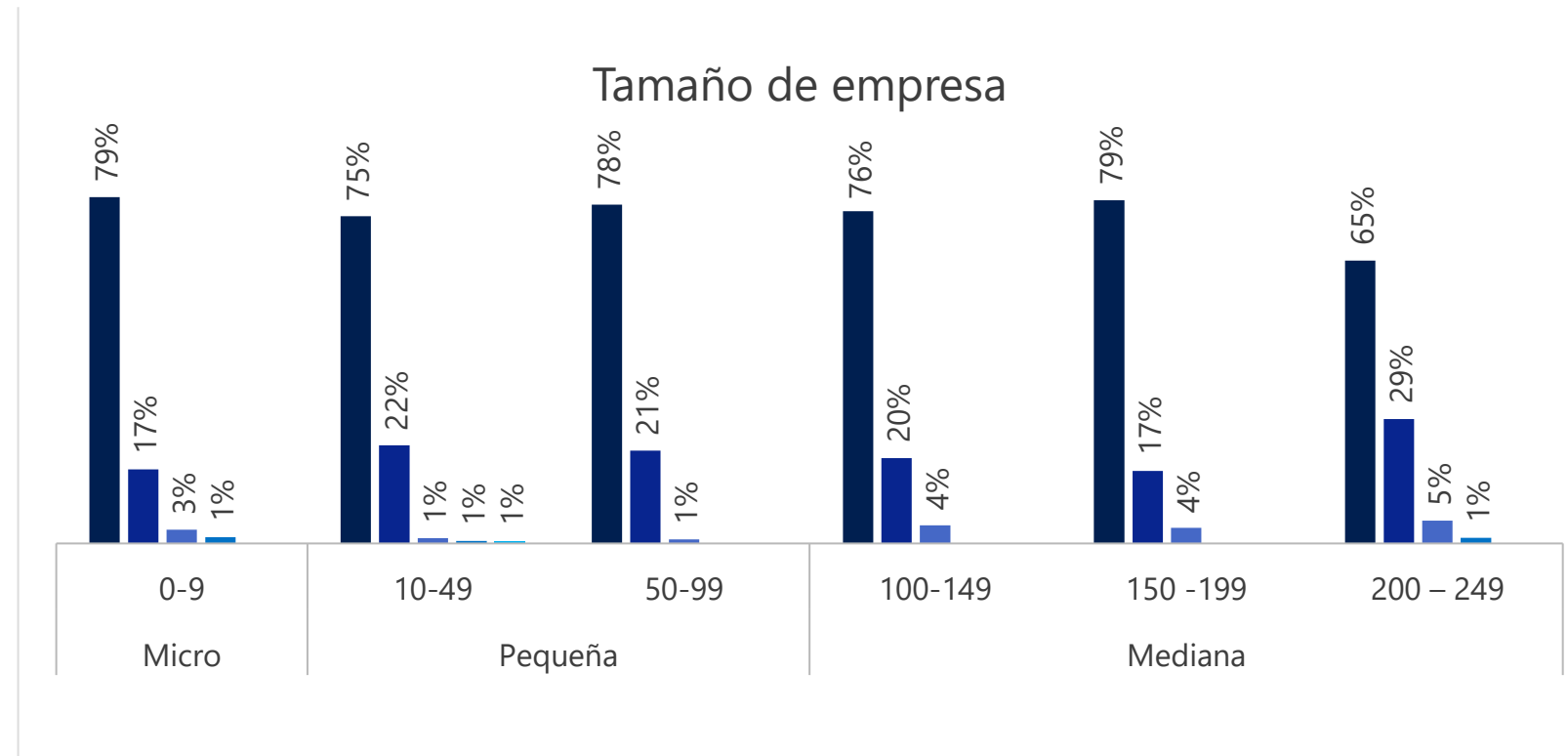
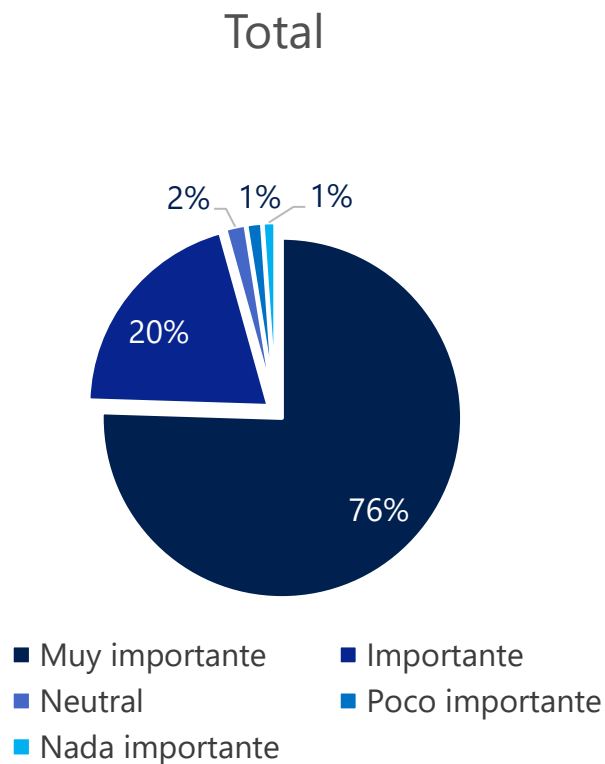
BASE: P8 1620 / ARGENTINA 100 / BRASIL 300 / CHILE 100 / COLOMBIA 100 / MÉXICO 300 / PERÚ 80 / ECUADOR 80 / BOLIVIA 80 / PUERTO RICO 80 / REPÚBLICA DOMINICANA 80 / COSTA RICA 80 / PANAMÁ 80 / GUATEMALA 80 / EL SALVADOR 80

P9 354 / ARGENTINA 15 / BRASIL 93 / CHILE 18 / COLOMBIA 24 / MÉXICO 91 / PERÚ 18 / ECUADOR 8 / BOLIVIA 14 / PUERTO RICO 14 / REPÚBLICA DOMINICANA 10 / COSTA RICA 15 / PANAMÁ 9 / GUATEMALA 16 / EL SALVADOR 9



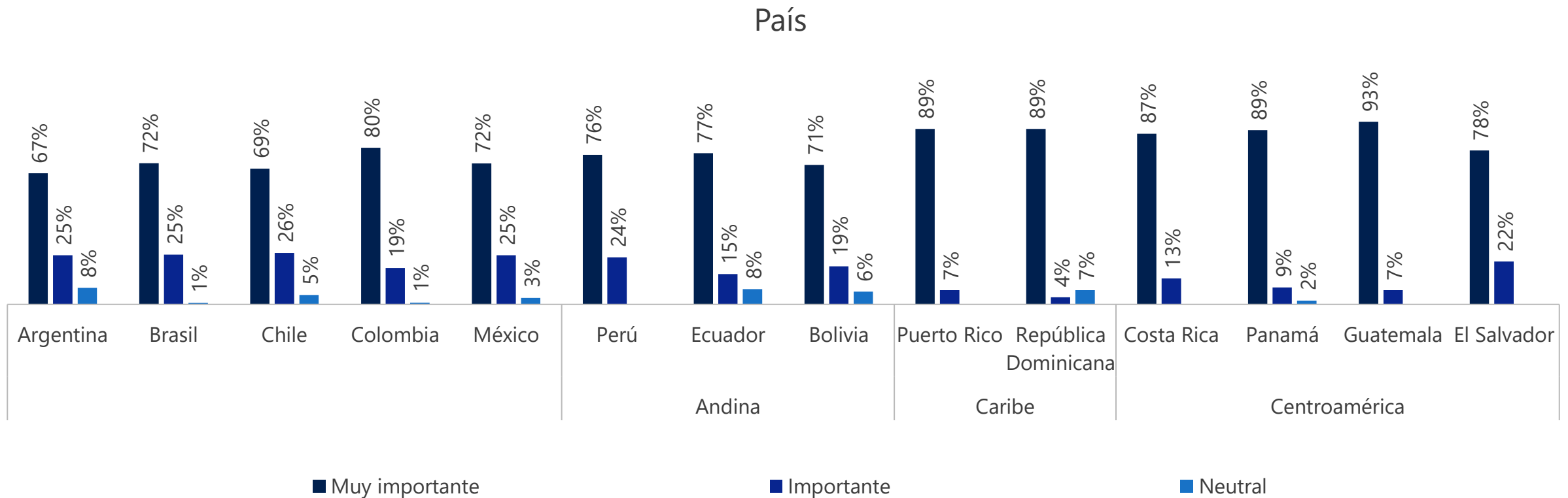
Importancia de la tecnología

- Más de tres cuartas partes asegura que la tecnología será muy importante en el modelo de trabajo que apliquen en el futuro, siendo ligeramente menor la incidencia en empresas medianas de 200 a 249 empleados, con un 65%.



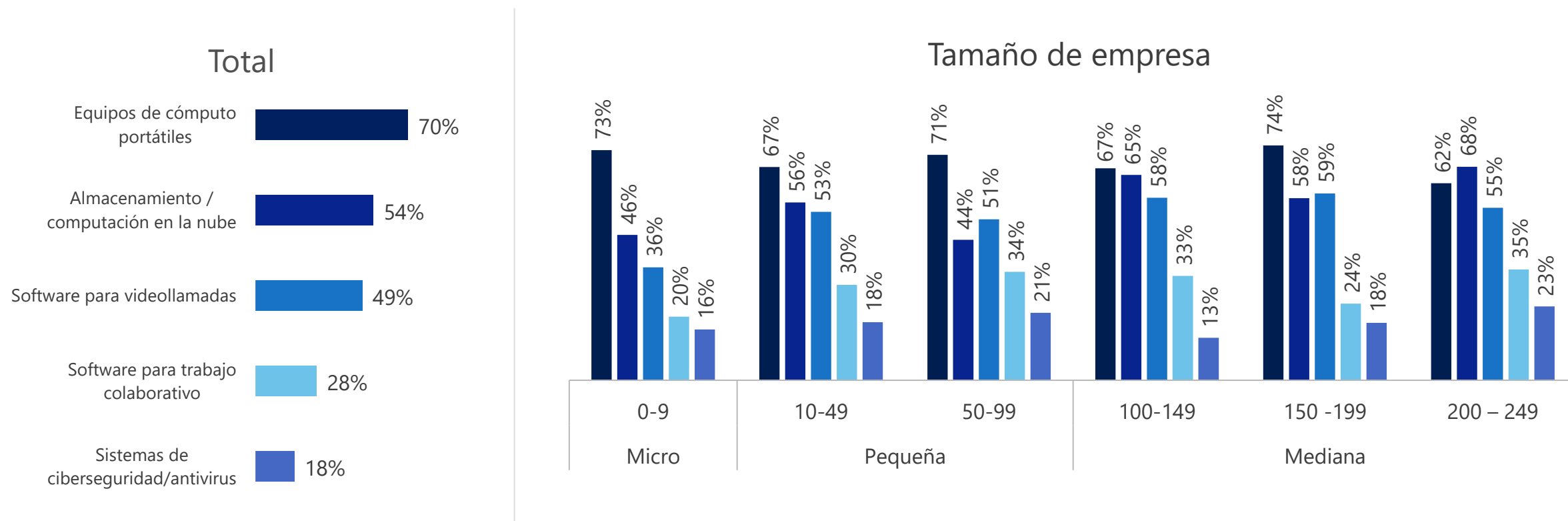
Importancia de la tecnología

- Si bien muy importante para todos los mercados, las pymes de Caribe y Centroamérica son las que mayor importancia otorgan a la tecnología para el futuro del trabajo, mientras que, en contraste, las empresas del cono sur fueron las que menos importancia le dieron (Argentina 67% y Chile 69%).



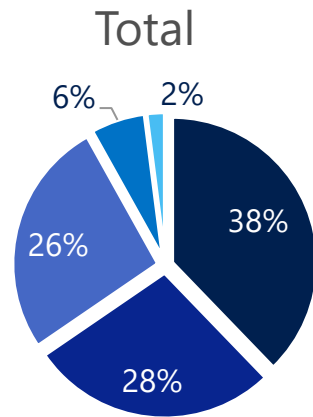
Tecnologías prioritarias

- Siete de cada 10 pymes consideran a los equipos de cómputo portátiles como la tecnología que priorizarán para facilitar el trabajo híbrido/remoto. Cabe destacar que, para las pymes más grandes, las tecnologías de almacenamiento/computación en la nube y videollamadas serán igual de prioritarias.

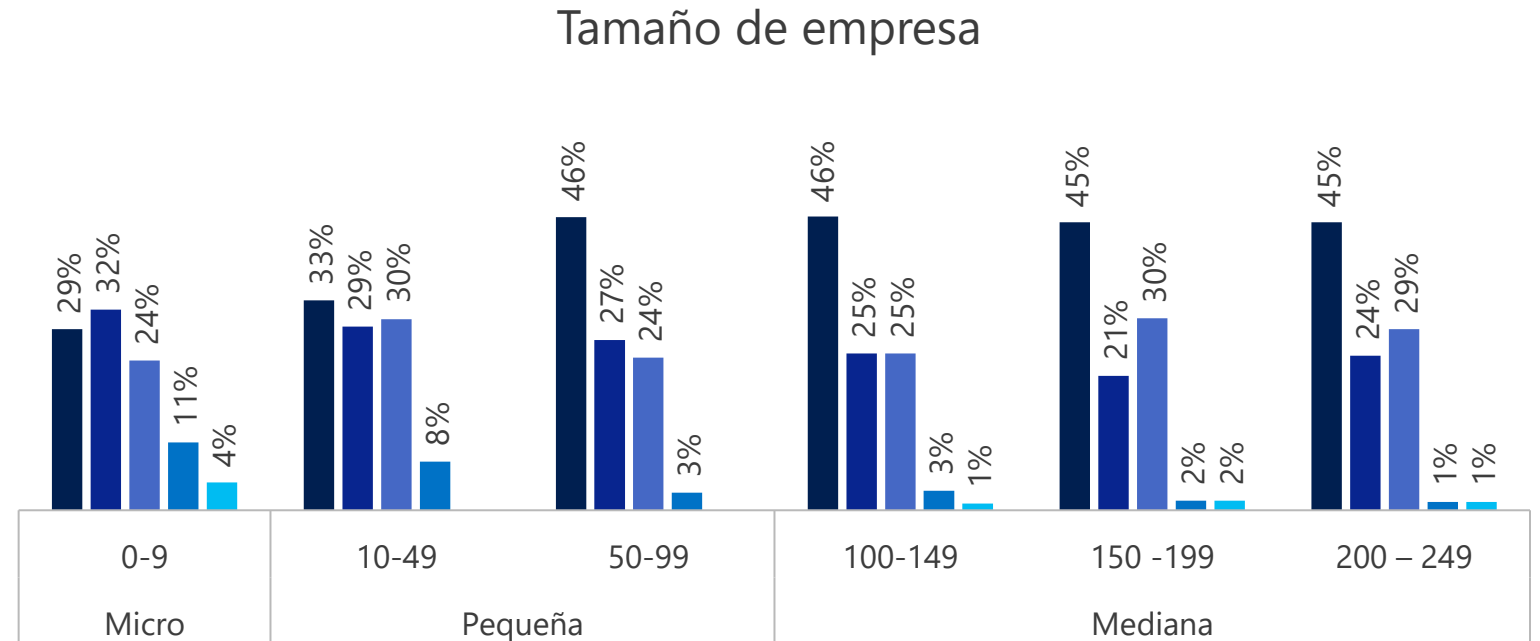


Inversión en tecnología

- Nueve de cada 10 empresas declaró que ha realizado inversiones en tecnología para impulsar el trabajo híbrido/remoto, de los cuales, el 66% seguirá invirtiendo. Las microempresas son las que más declaran no haber invertido todavía (11%), aunque planean hacerlo en los próximos meses.



- Hemos realizado parte de la inversión e invertiremos más en los próximos meses
- Realizamos constantemente inversión
- Hemos realizado toda la inversión necesaria
- No hemos invertido todavía pero lo haremos en los próximos meses
- No tenemos claridad de cuándo invertiremos





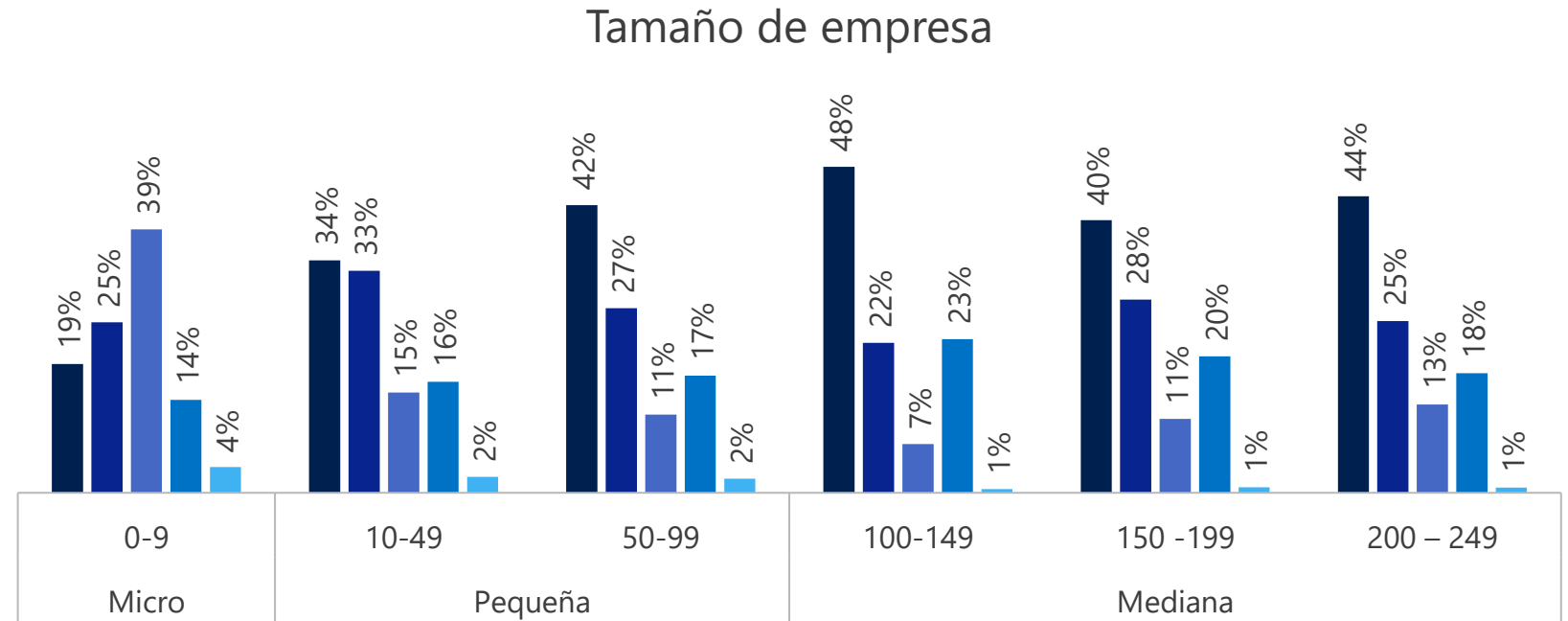
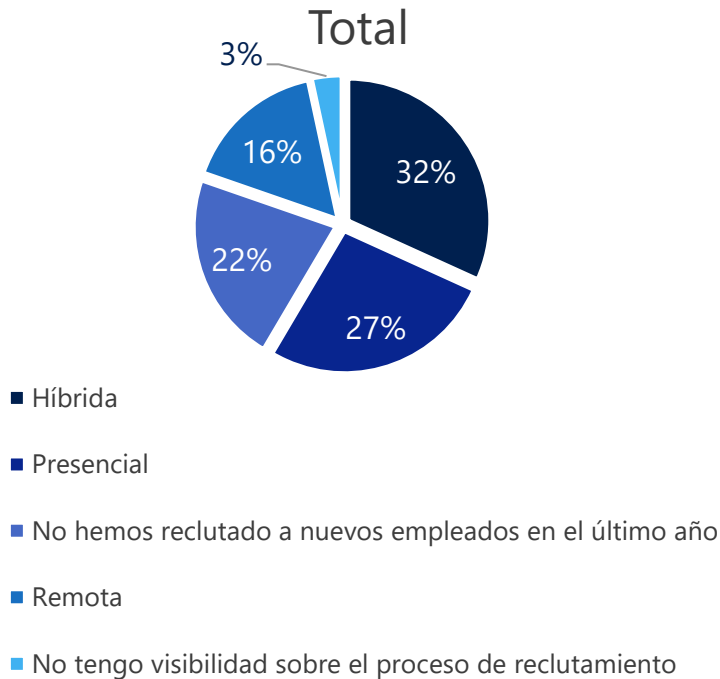
The image shows a woman with glasses and a light blue shirt working at a desk. She is looking at a laptop screen that displays a spreadsheet. The spreadsheet has columns labeled 'Quantity', 'Rate', 'Cost', 'Units', 'Weight', 'Dimensions W', and 'Dimensions D'. The rows contain various agricultural and development-related items, such as 'poly development process', 'poly development speed', 'poly development compen', 'agreement document laborator agreement', 'agreement document property settlement', 'agriculture family of', 'agriculture fertiliser agriculture done', 'agriculture technology sensor', 'seed concept technology type', and 'poly development'. The desk also has a blue lamp, a blue pen holder, and a blue notebook.

	Quantity	Rate	Cost	Units	Weight	Dimensions W	Dimensions D
1	774	604	233.39	24	100	223.39	112.27
2	223	173	128.32	35	60	106.67	119.36
3	1305	511	198.27	43	40	183.85	127
4	319	105	202.38	43	40	119.99	213.77
5	319	173	111.37	43	40	854.29	199.47
6	295	143	213.33	23	22	190.25	144
7	1143	471	251.71	43	22	124.99	153.72
8	1143	471	251.71	23	44	140.37	141
9	1143	471	251.71	105	117	111.76	125
10	1143	471	251.71	105	117	134.48	148.61
11	1143	471	251.71	105	117	152.37	172.86
12	1143	471	251.71	105	117	170.26	198.87
13	1143	471	251.71	105	117	188.15	224.88
14	1143	471	251.71	105	117	206.04	250.89
15	1143	471	251.71	105	117	223.93	276.9
16	1143	471	251.71	105	117	241.82	302.91
17	1143	471	251.71	105	117	259.71	328.92
18	1143	471	251.71	105	117	277.6	354.93
19	1143	471	251.71	105	117	295.49	380.94
20	1143	471	251.71	105	117	313.38	406.95
21	1143	471	251.71	105	117	331.27	432.96
22	1143	471	251.71	105	117	349.16	458.97
23	1143	471	251.71	105	117	367.05	484.98
24	1143	471	251.71	105	117	384.94	510.99
25	1143	471	251.71	105	117	402.83	537
26	1143	471	251.71	105	117	420.72	563.01
27	1143	471	251.71	105	117	438.61	589.02
28	1143	471	251.71	105	117	456.5	615.03
29	1143	471	251.71	105	117	474.39	641.04
30	1143	471	251.71	105	117	492.28	667.05

Reclutamiento

Modalidad de reclutamiento

- Más de un tercio de las empresas reclutan de manera híbrida y otro tercio de manera presencial. Las empresas de mayor tamaño son las que mayor preferencia muestran por el reclutamiento híbrido o incluso remoto. Mientras que solo un 22% de las empresas no ha reclutado nuevo personal durante el último año, esta tasa aumenta hasta el 39% en el caso de las microempresas.



Reclutamiento en pandemia

- La mayoría de las pymes reconoció que la tecnología facilitó sus procesos de reclutamiento, además de que ocho de cada 10 declaró haber reclutado trabajadores más diversos. Se observa que, mientras más grande es la empresa, aumenta la importancia otorgada a la tecnología, el reclutamiento de talento diverso e, incluso, el reclutamiento de personal viviendo fuera de la sede de la empresa.



91%

Total

La tecnología ha facilitado los procesos de reclutamiento



81%

Reclutamos a trabajadores más diversos (género, personas con discapacidades, diversidad étnica, diversidad de edades)



69%

Aplicamos contratos temporales, por hora o por proyecto



49%

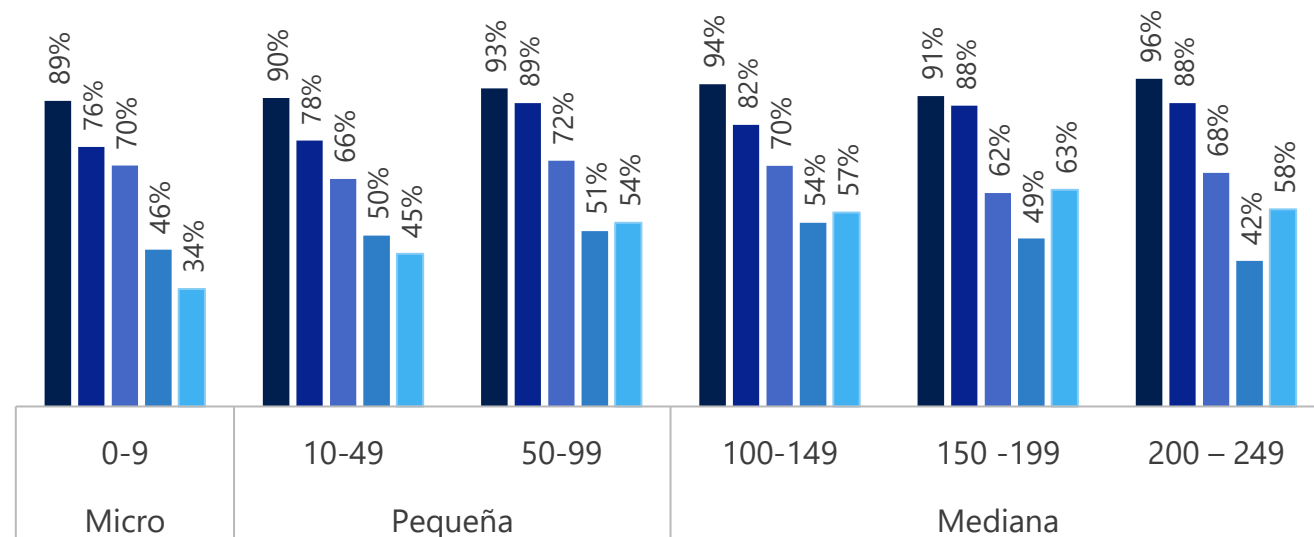
Realizamos recortes de personal debido a la crisis



47%

Reclutamos a trabajadores que viven en el extranjero o en lugares distintos a la sede de la empresa

Tamaño de empresa



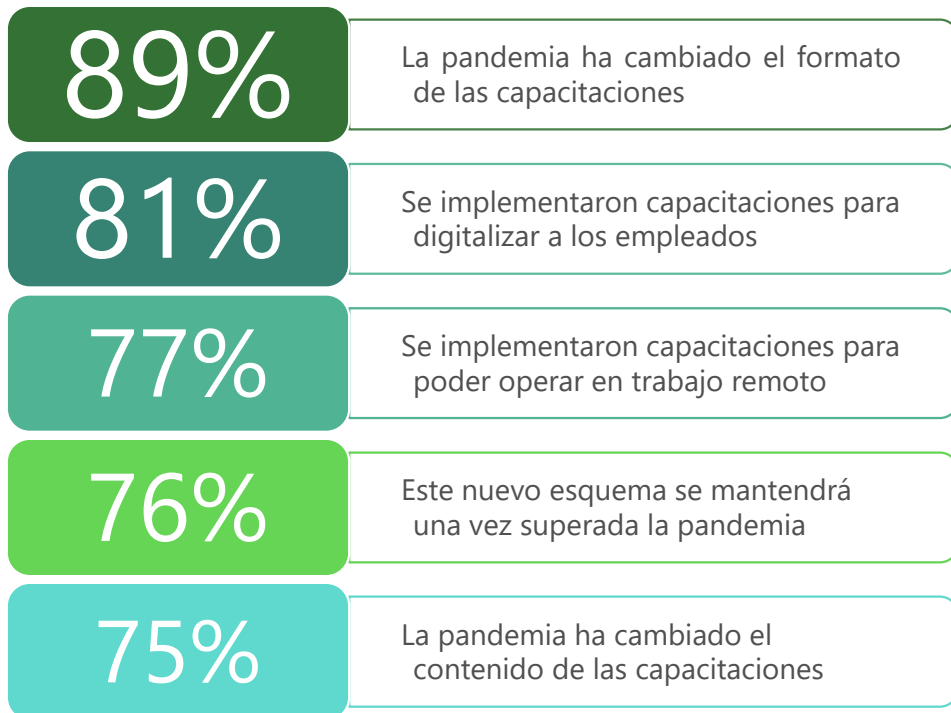
Capacitación



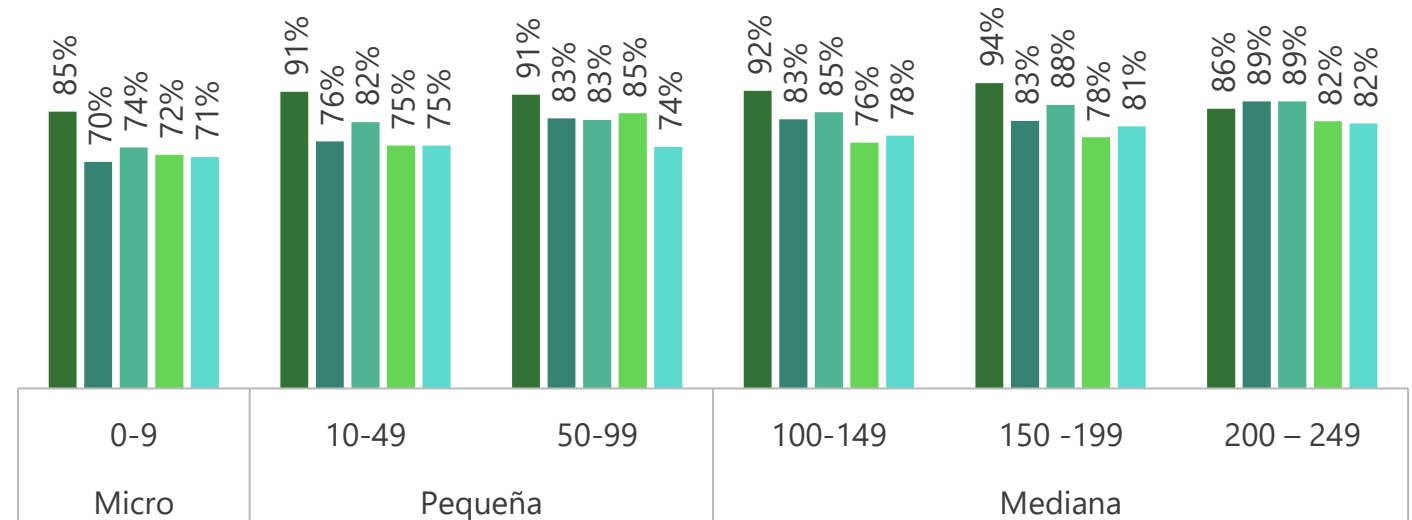
Cambios en la capacitación

- Nueve de cada 10 empresas declara que la pandemia cambió la forma en que impartían sus capacitaciones mientras que 7 de cada 10 también aplicó cambios en el contenido de las mismas. Cabe resaltar que conforme crece la empresa, es mayor el porcentaje que afirma que la pandemia ha cambiado el contenido de las capacitaciones.

Total



Tamaño de empresa



Habilidades prioritarias

- La mitad de las empresas declaró haber priorizado las habilidades para el trabajo remoto y las habilidades digitales, mientras que en segundo lugar destacan las relacionadas con el marketing digital. Por el contrario, menos del 30% de las pymes en la región priorizan habilidades en ciberseguridad y para la toma de decisiones basada en datos.



49%

Habilidades para el trabajo remoto



49%

Habilidades digitales



44%

Marketing digital



38%

Habilidades para el trabajo colaborativo



33%

Habilidades blandas



30%

Habilidades en ciberseguridad



28%

Conocimiento en tecnologías avanzadas



27%

Habilidades para la toma de decisión basada en datos



6%

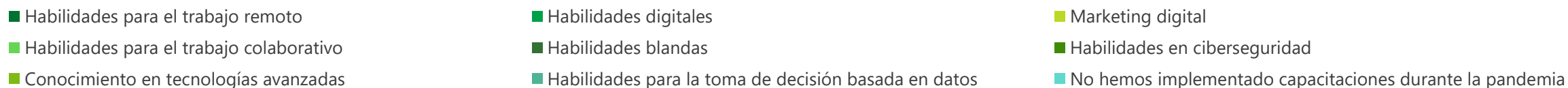
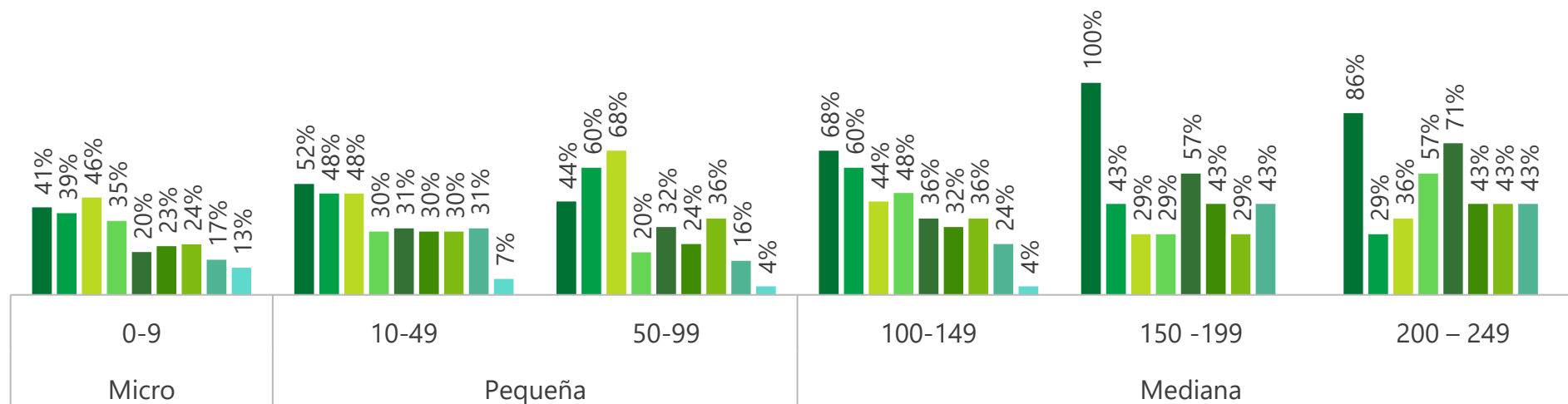
No hemos implementado capacitaciones durante la pandemia



Habilidades prioritarias

- Las microempresas son las que menos capacitación han realizado durante este periodo mientras que las empresas de mayor tamaño presentan una mayor diversidad en las habilidades priorizadas. Destaca que las empresas medianas son las que han priorizado en mayor medida las habilidades para el trabajo remoto, habilidades blandas, ciberseguridad y toma de decisiones basada en datos. Por el contrario, las micro y pequeñas empresas son las que más se enfocan en marketing digital.

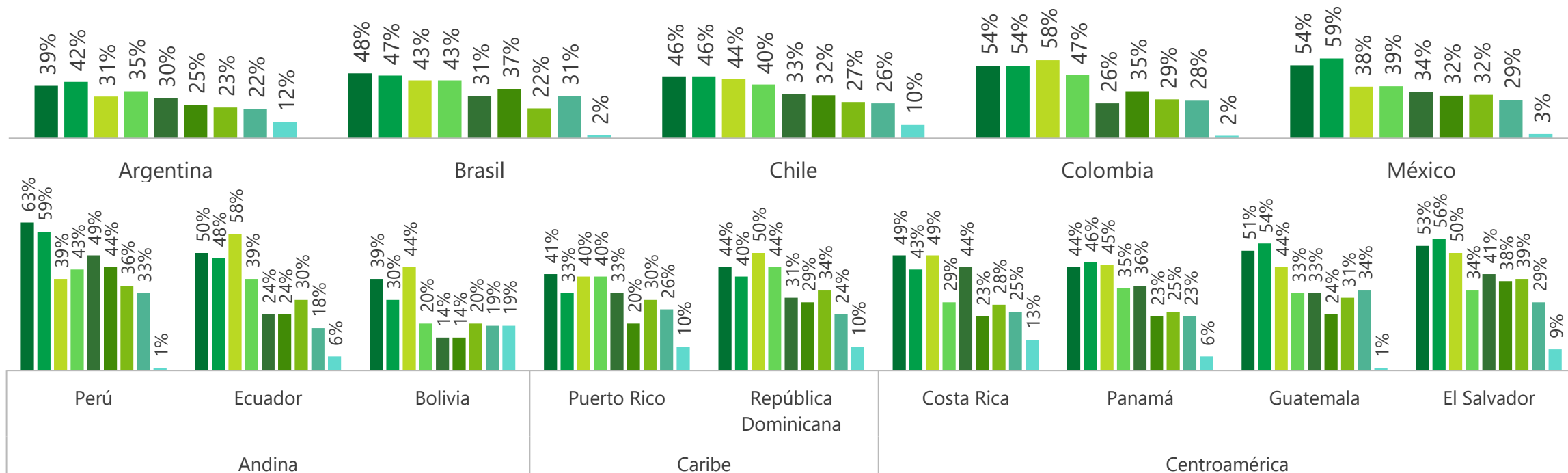
Tamaño de empresa



Habilidades prioritarias

- Más del 10% de las pymes de Argentina, Bolivia y Costa Rica no han implementado capacitaciones durante pandemia. Por otro lado, seis de cada 10 pymes de México y Perú han priorizado las capacitaciones en habilidades digitales, mientras que en Colombia y Ecuador la prioridad ha sido las capacitaciones en marketing digital en el 58% de los casos.

País



Habilidades para el trabajo remoto

Habilidades para el trabajo colaborativo

Conocimiento en tecnologías avanzadas (inteligencia artificial, big data, programación)

Habilidades digitales (uso de herramientas, etc)

Habilidades blandas (comunicación, liderazgo, pensamiento crítico, capacidad de adaptación)

Habilidades para la toma de decisión basada en datos

Marketing digital

Habilidades en ciberseguridad

No hemos implementado capacitaciones durante la pandemia RU

P16. ¿QUÉ HABILIDADES HAN PRIORIZADO EN LA CAPACITACIÓN A EMPLEADOS DESDE LA PANDEMIA DE COVID-19 EN TU EMPRESA?

BASE: 1620 / ARGENTINA 100 / BRASIL 300 / CHILE 100 / COLOMBIA 100 / MÉXICO 300 / PERÚ 80 / ECUADOR 80 / BOLIVIA 80 / PUERTO RICO 80 / REPÚBLICA DOMINICANA 80 / COSTA RICA 80 / PANAMÁ 80 / GUATEMALA 80 / EL SALVADOR 80



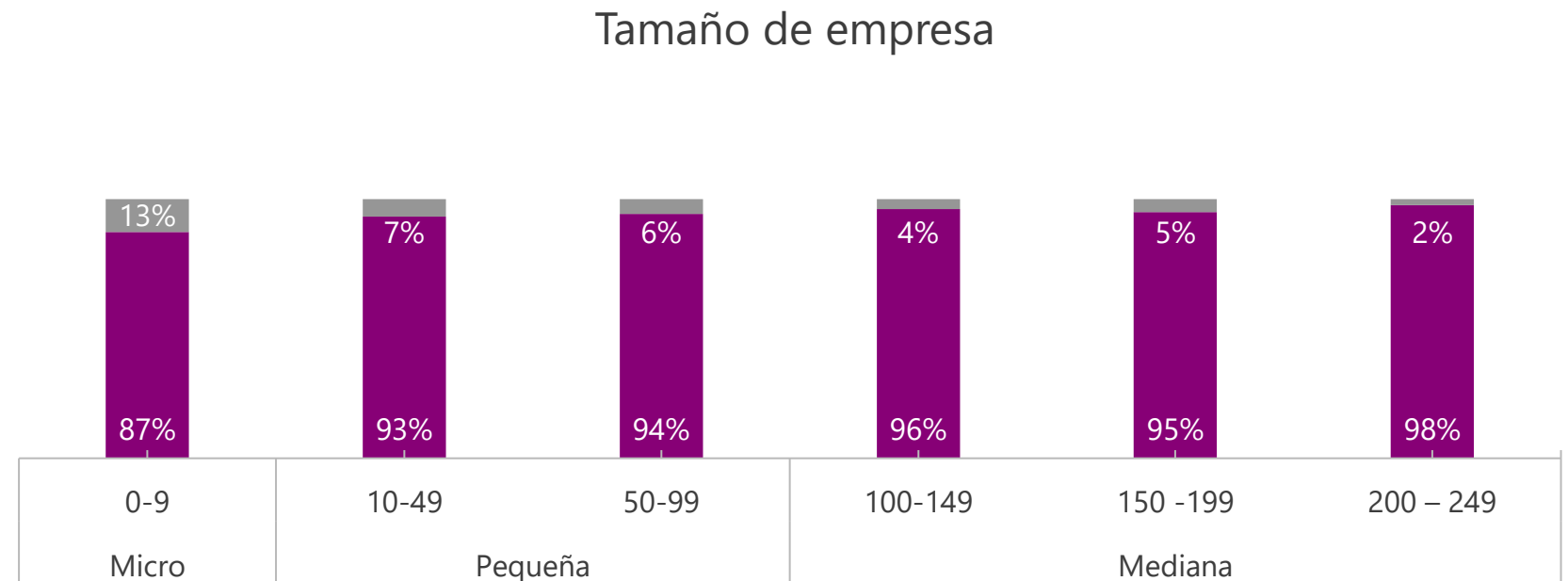
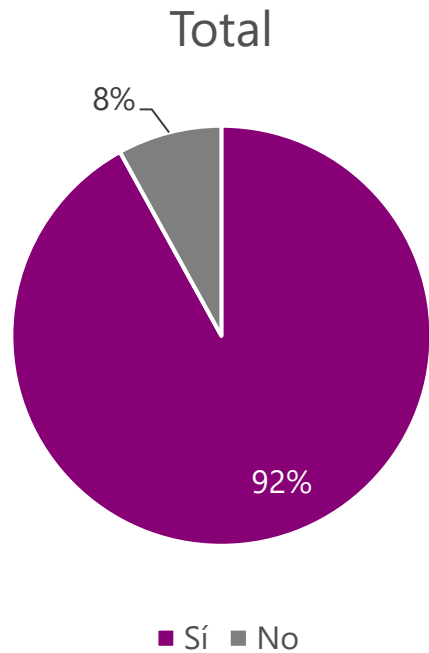


Transformación digital



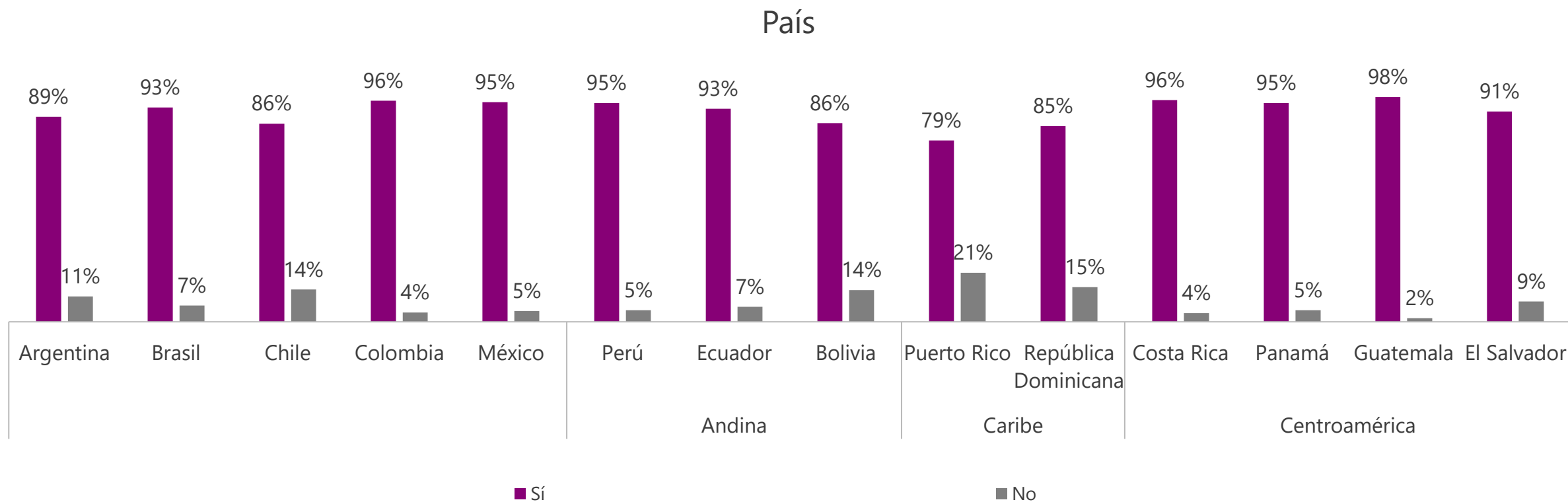
Aceleración del proceso

- Nueve de cada 10 empresas consideran que la pandemia aceleró su proceso de transformación digital; a medida que las empresas aumentan de tamaño, esta tendencia es ligeramente mayor.



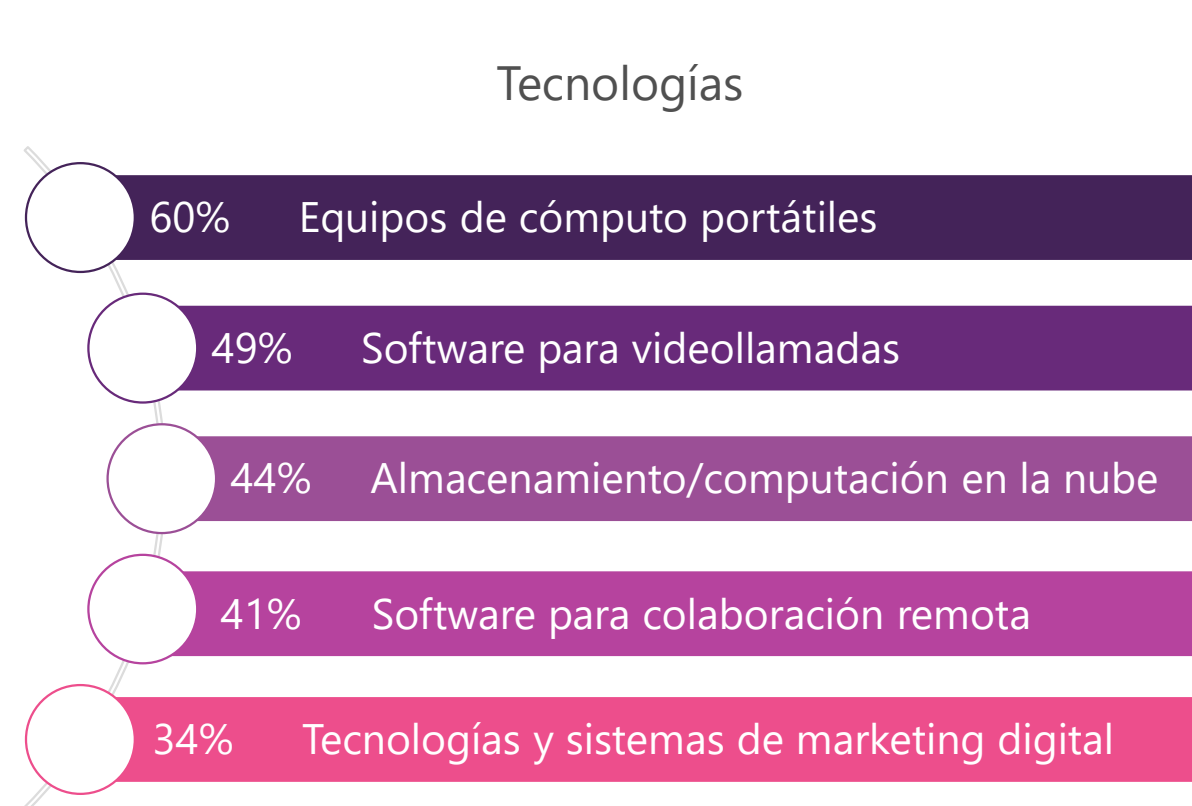
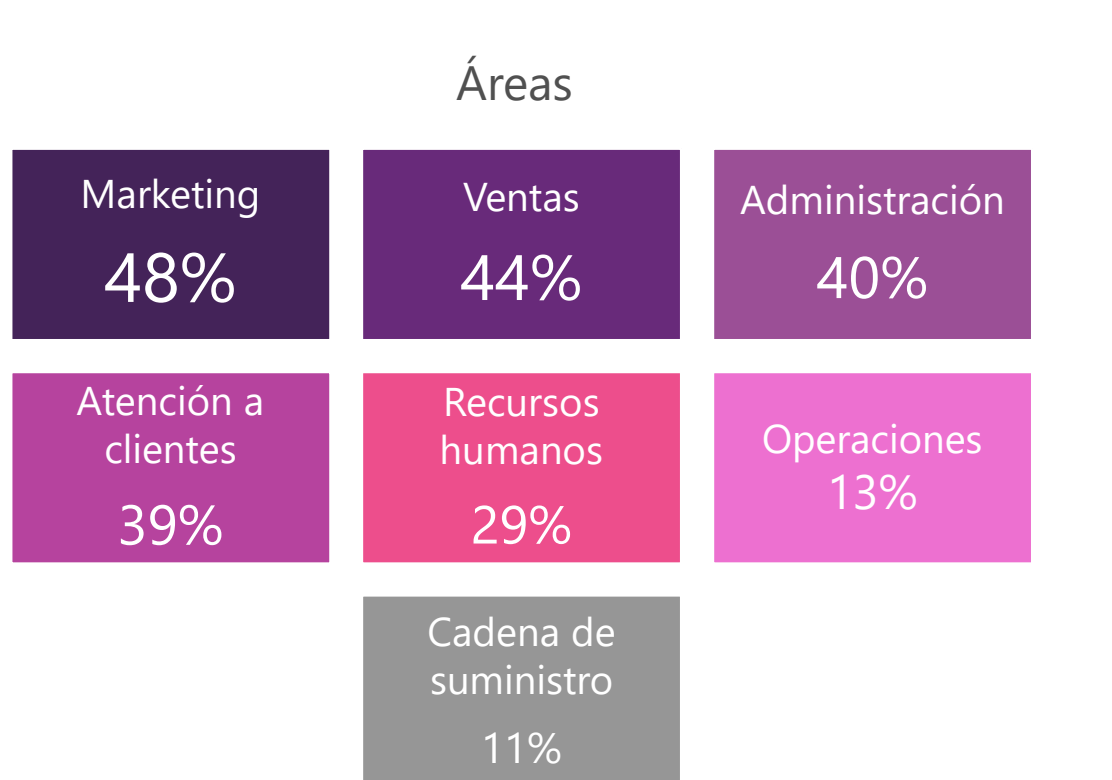
Aceleración del proceso

- Destacan los países de la región Caribe, Cono Sur y Bolivia como los que menos han experimentado la aceleración digital con motivo de la pandemia.



Áreas y tecnologías

- Casi la mitad de las empresas consideraron que su área de **Marketing** es la que más ha acelerado su transformación digital, seguida por el área de **Ventas**. En dicha transformación, la tecnología más adoptada fue equipos de cómputo portátiles seguida de los softwares para video llamadas y nube.



P18. ¿QUÉ ÁREAS DE TU EMPRESA CONSIDERAS QUE HAN ACELERADO MÁS SU PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DESDE LA PANDEMIA DE COVID-19?

P19. ¿QUÉ TECNOLOGÍAS ADOPTARON EN TU EMPRESA PARA SU TRANSFORMACIÓN DIGITAL DESDE LA PANDEMIA DE COVID-19?

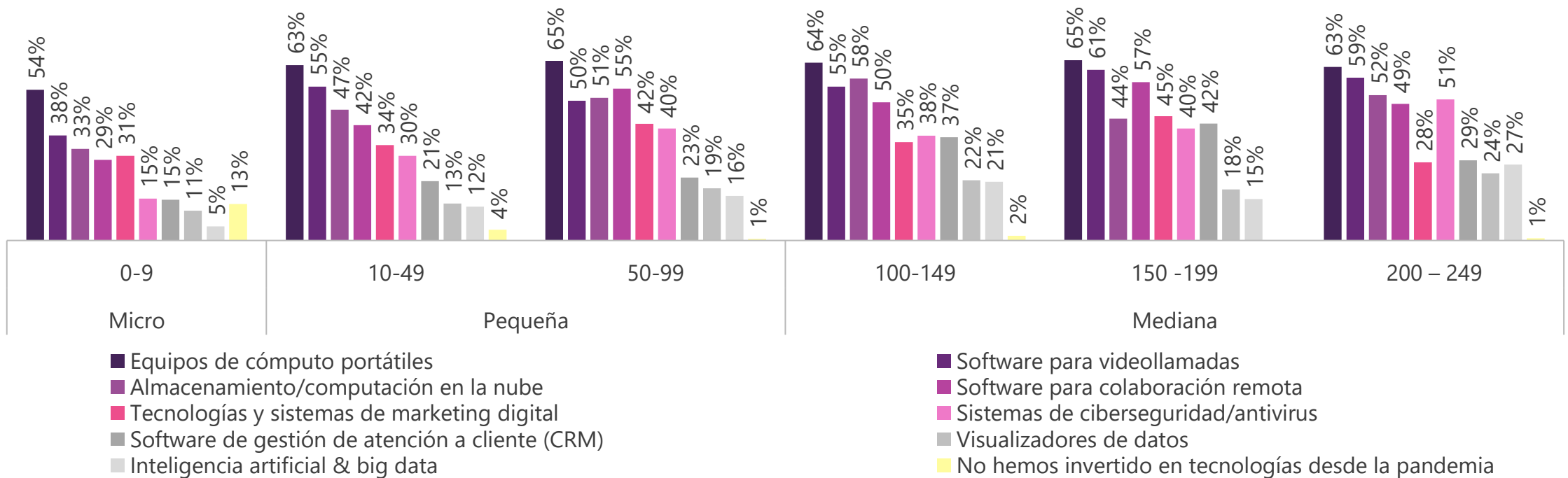
BASE: 1490 / ARGENTINA 89 / BRASIL 279 / CHILE 86 / COLOMBIA 96 / MÉXICO 286 / PERÚ 76 / ECUADOR 74 / BOLIVIA 69 / PUERTO RICO 63 / REPÚBLICA DOMINICANA 68 / COSTA RICA 77 / PANAMÁ 76 / GUATEMALA 78 / EL SALVADOR 73



Tecnologías

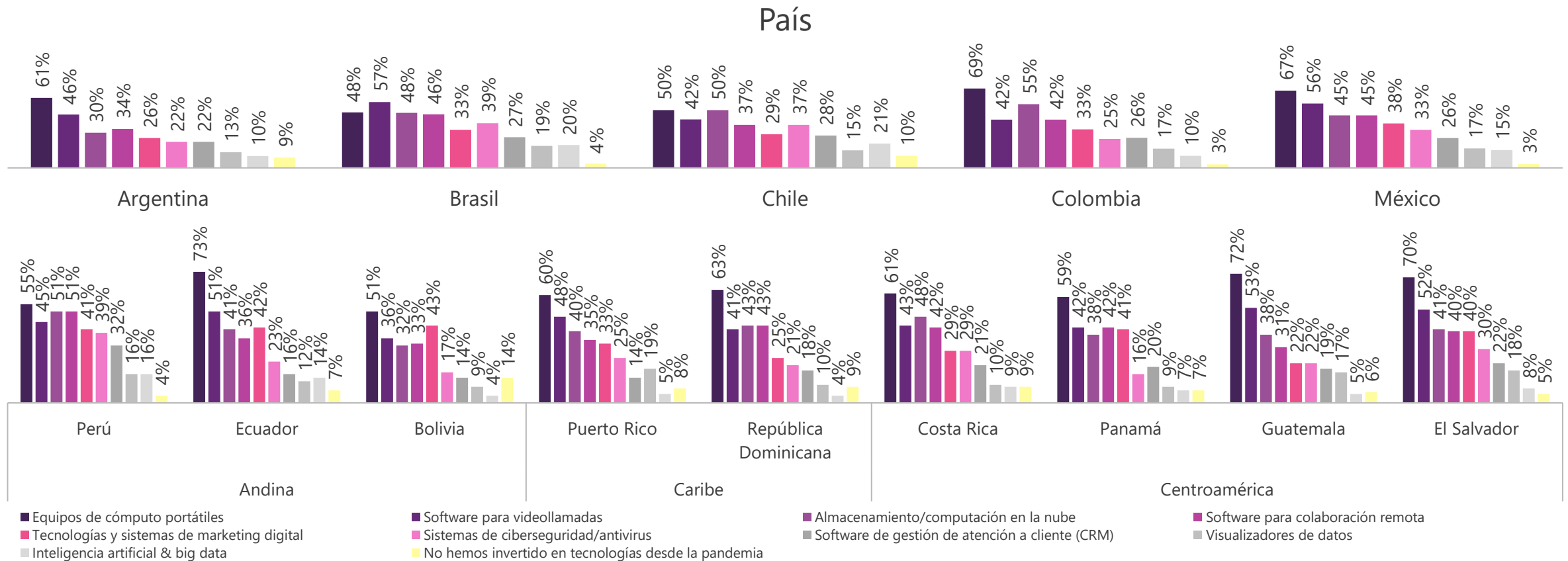
- Sin importar el tamaño de la empresa, **los equipos de cómputo portátiles son la tecnología que más han adoptado para la transformación digital.** Ahora bien, la adopción y diversificación de tecnologías es mayor conforme aumenta el tamaño de empresa, mientras que, un 13% de las microempresas reconocen no haber invertido en tecnologías para la transformación digital.

Tamaño de empresa



Tecnologías

- Las pymes de Bolivia son las que menos han invertido en tecnologías para la transformación digital. Por otro lado, las pymes ecuatorianas y guatemaltecas son las que han adoptado **equipos de cómputo portátiles** en mayor porcentaje, con un 73% y 72%, respectivamente.



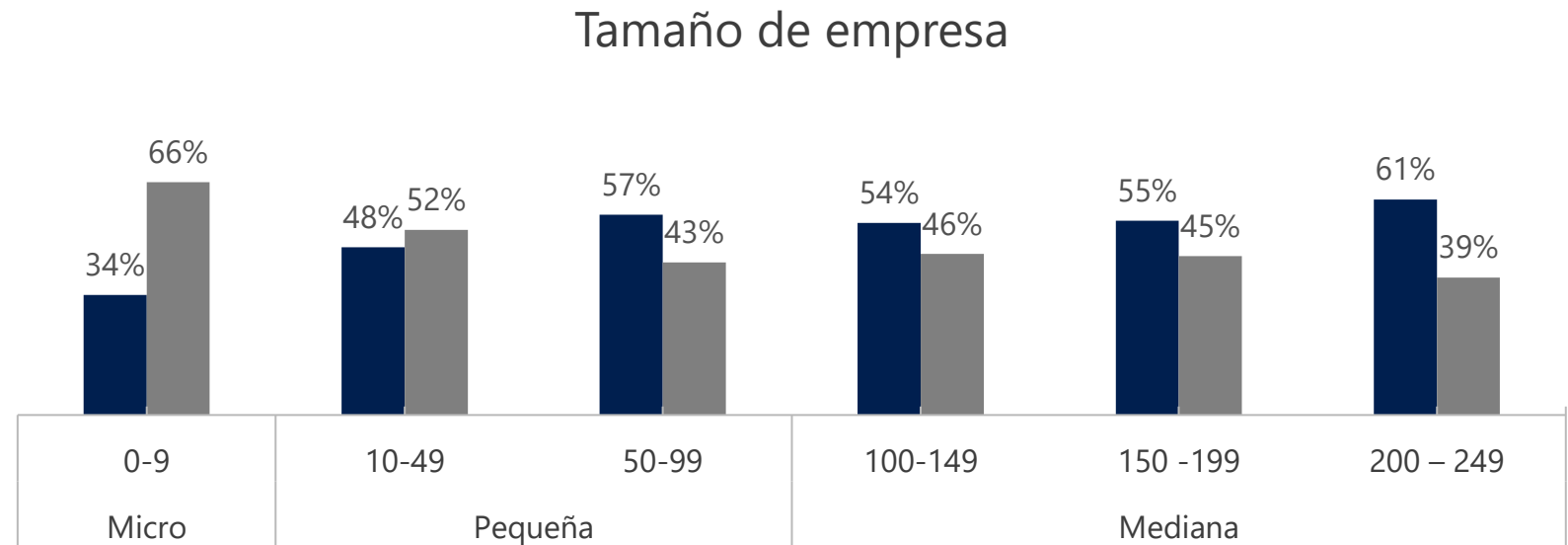
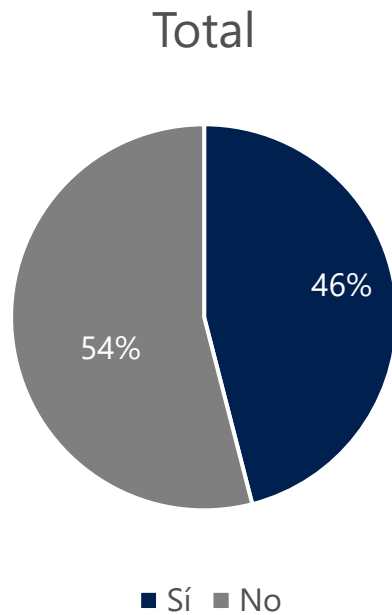


Desarrollo de tecnología



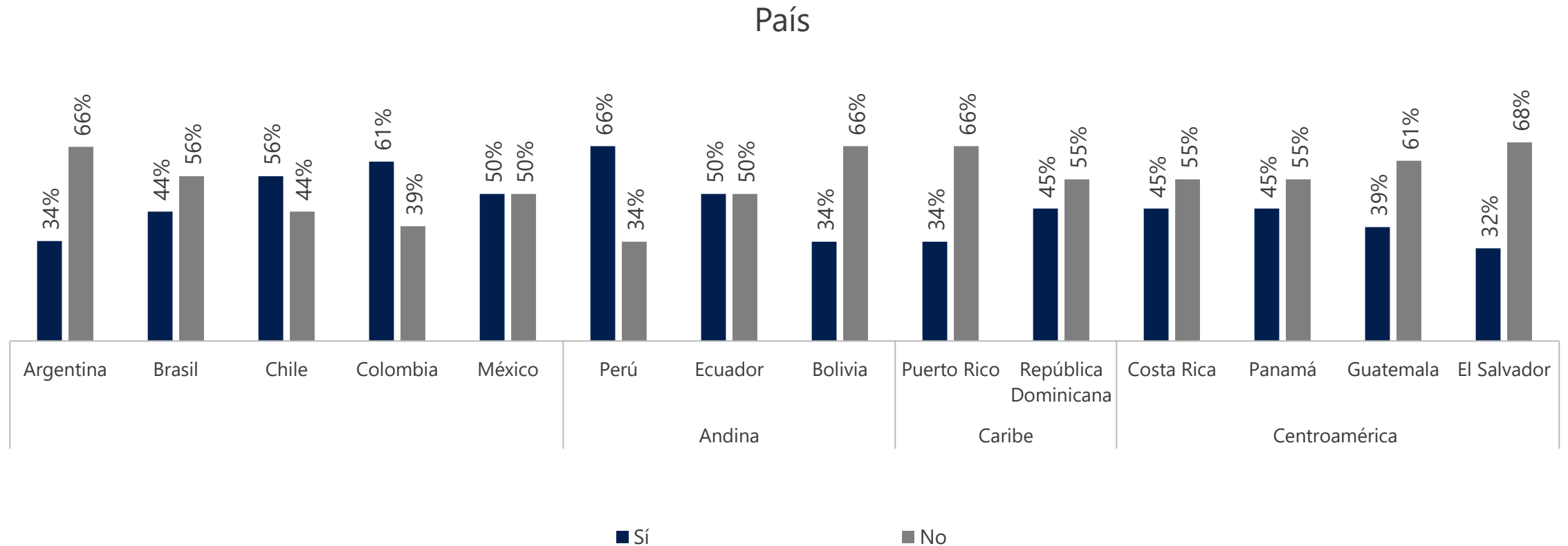
Desarrollo de tecnología

- El 46% de las pymes ha desarrollado tecnología propia, aunque las micro y pequeñas empresas son las que lo han hecho en menor medida.



Desarrollo de tecnología

- Perú, Colombia y Chile son los países en donde mayor cantidad de empresas declararon desarrollar aplicaciones tecnológicas propias, mientras que en la región Caribe y Centroamérica es menor esta tendencia junto con Brasil y México.

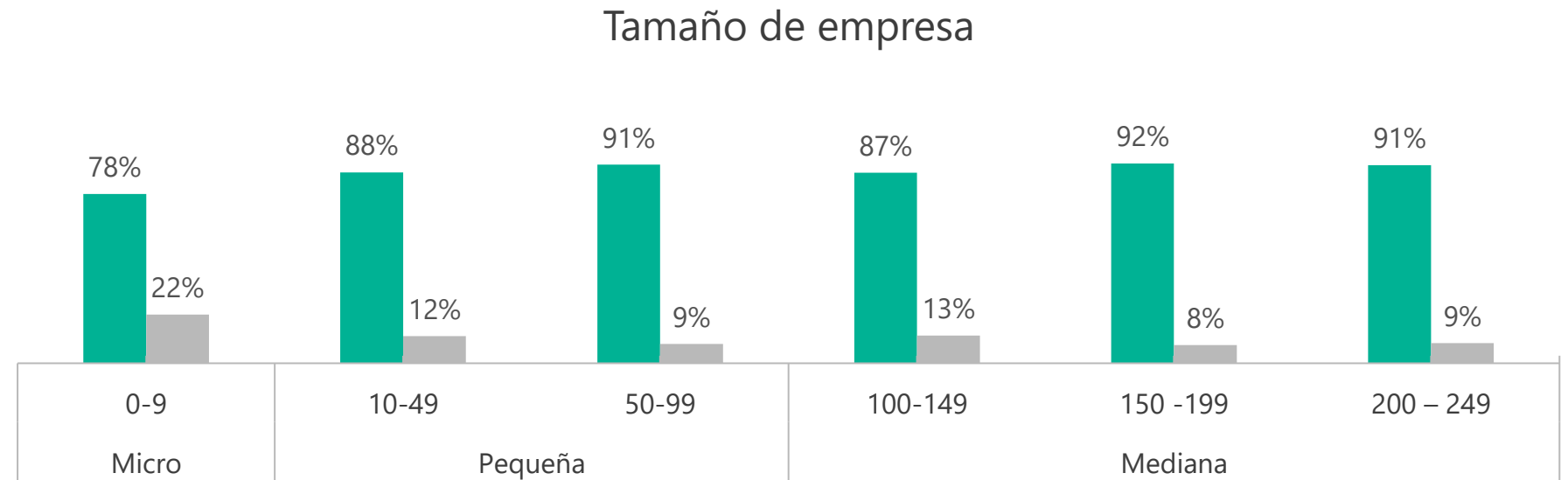
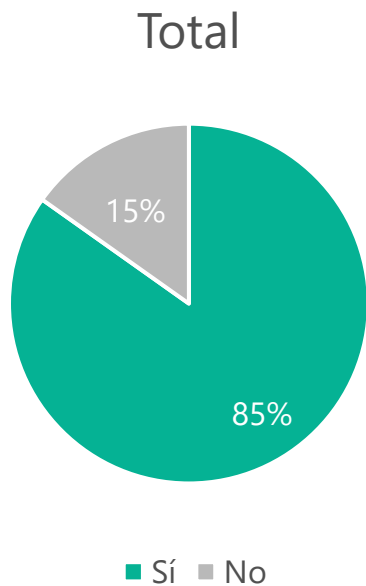


Uso de datos



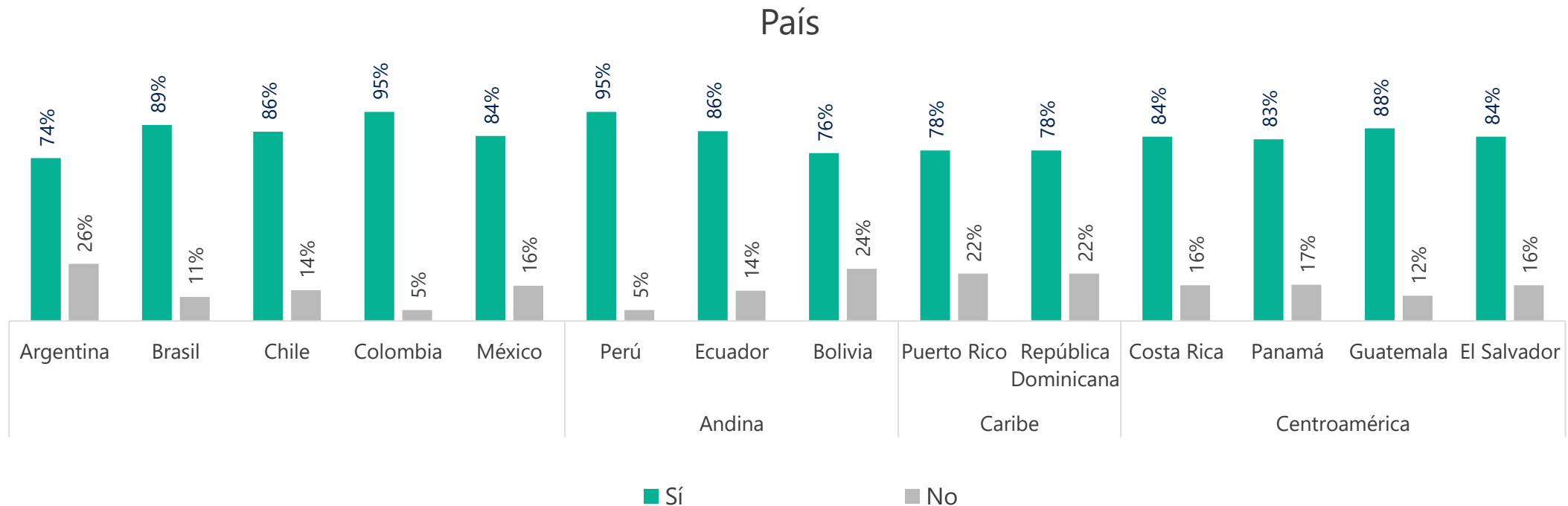
Uso de datos para la inteligencia del negocio

- El 85% declaró que su empresa ha acelerado el uso de datos para la inteligencia del negocio, siendo las empresas micro las que en menor grado lo han hecho.



Uso de datos para la inteligencia del negocio

- Si bien todas las pymes de la región aceleraron el uso de datos, destaca Perú y Colombia como los países que mayor aceleración experimentaron por encima del 90% de las empresas. Por el contrario, más del 25% de las empresas bolivianas y argentinas consideran que la pandemia no ha acelerado el uso de datos en sus negocios.



Experiencia en uso de datos

- Nueve de cada 10 empresas afirma tomar decisiones basadas en datos, siendo mayor la incidencia en las empresas con mayor cantidad de empleados. En relación con lo anterior, 8 de cada 10 empresas implementan tecnologías y capacitan a sus empleados en una cultura orientada a datos. El reclutamiento de personal especializado en datos es mucho más frecuente en empresas medianas que en microempresas.

Total

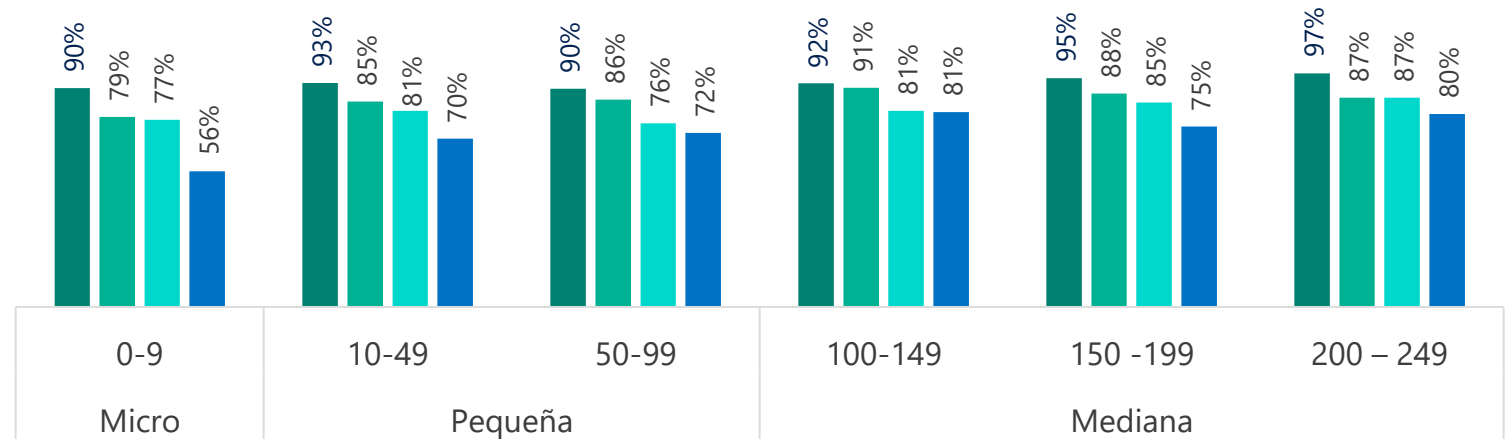
92% Tomamos decisiones basadas en datos

84% Implementamos o planeamos implementar tecnologías de inteligencia de negocios

80% Capacitamos a nuestros empleados en una cultura orientada a datos

68% Reclutamos a personal especializado en manejo de datos

Tamaño de empresa



Ciberseguridad



Experiencia en ciberseguridad

- El 78% de las empresas declaró que la ciberseguridad es una prioridad en sus empresas, y siete de cada 10 afirma tener tecnologías y políticas de ciberseguridad en sus negocios. Pese a ello, más de la tercera parte ha experimentado problemas de ciberseguridad.

78% La ciberseguridad es una prioridad en mi empresa

69% Tenemos tecnologías de ciberseguridad en mi empresa

68% Tenemos políticas de ciberseguridad en mi empresa

65% Planeamos invertir en ciberseguridad en el mediano plazo

62% Hemos invertido en herramientas de ciberseguridad durante la pandemia

61% Tenemos políticas de uso de VPN

60% Hemos cambiado las políticas de ciberseguridad para adaptarnos al trabajo remoto

60% Hemos creado entrenamientos de ciberseguridad para los colaboradores

59% Hemos cambiado las tecnologías de ciberseguridad para adaptarnos al trabajo remoto

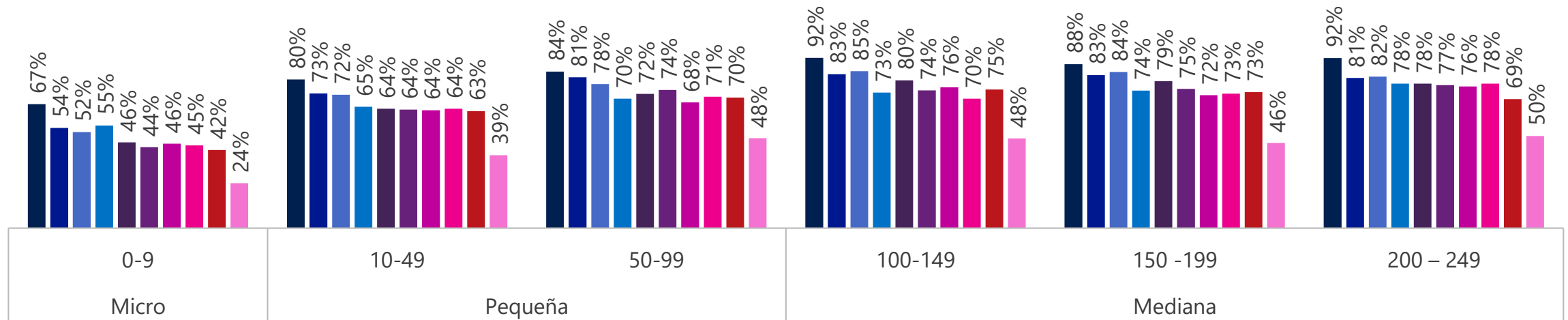
37% Hemos experimentado problemas de ciberseguridad en mi empresa



Experiencia en ciberseguridad

- Las empresas más grandes son las que otorgan una mayor prioridad a la ciberseguridad y las que en mayor medida implementan tecnologías y políticas al respecto. Además, la frecuencia de incidencias de ciberseguridad también aumenta conforme aumenta el tamaño de la empresa.

Tamaño de empresa



- La ciberseguridad es una prioridad en mi empresa
- Tenemos tecnologías de ciberseguridad en mi empresa
- Tenemos políticas de ciberseguridad en mi empresa
- Hemos invertido en herramientas de ciberseguridad durante la pandemia
- Hemos cambiado las políticas de ciberseguridad para adaptarnos al trabajo remoto
- Hemos cambiado las tecnologías de ciberseguridad para adaptarnos al trabajo remoto

- Tenemos tecnologías de ciberseguridad en mi empresa
- Planeamos invertir en ciberseguridad en el mediano plazo
- Tenemos políticas de uso de VPN
- Hemos creado entrenamientos de ciberseguridad para los colaboradores
- Hemos experimentado problemas de ciberseguridad en mi empresa



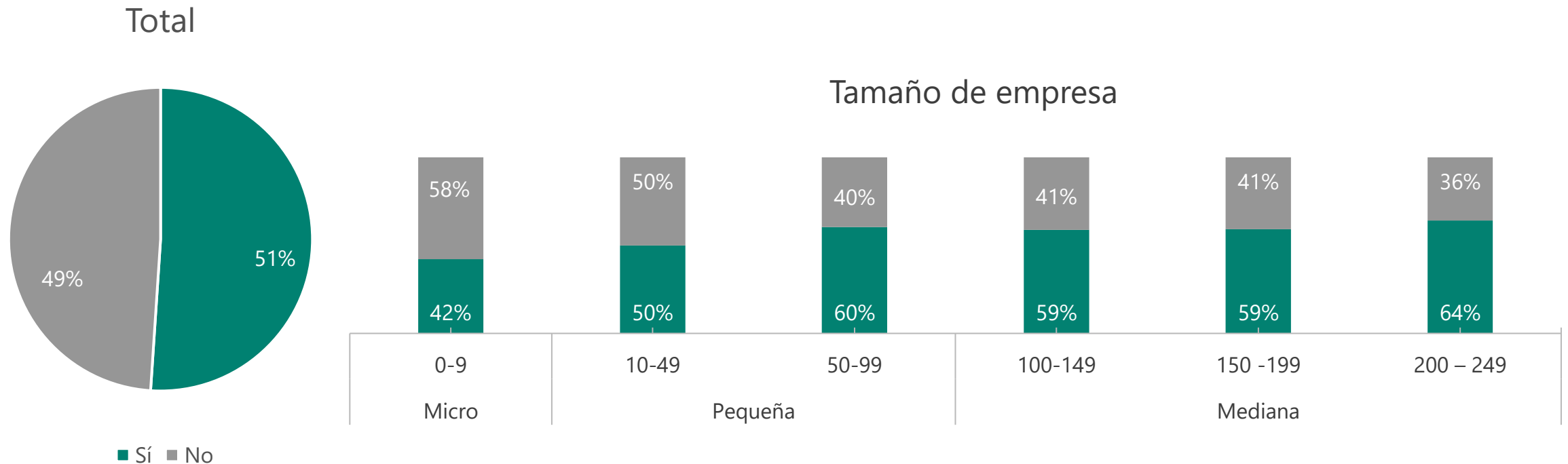


Empresas nativas digitales



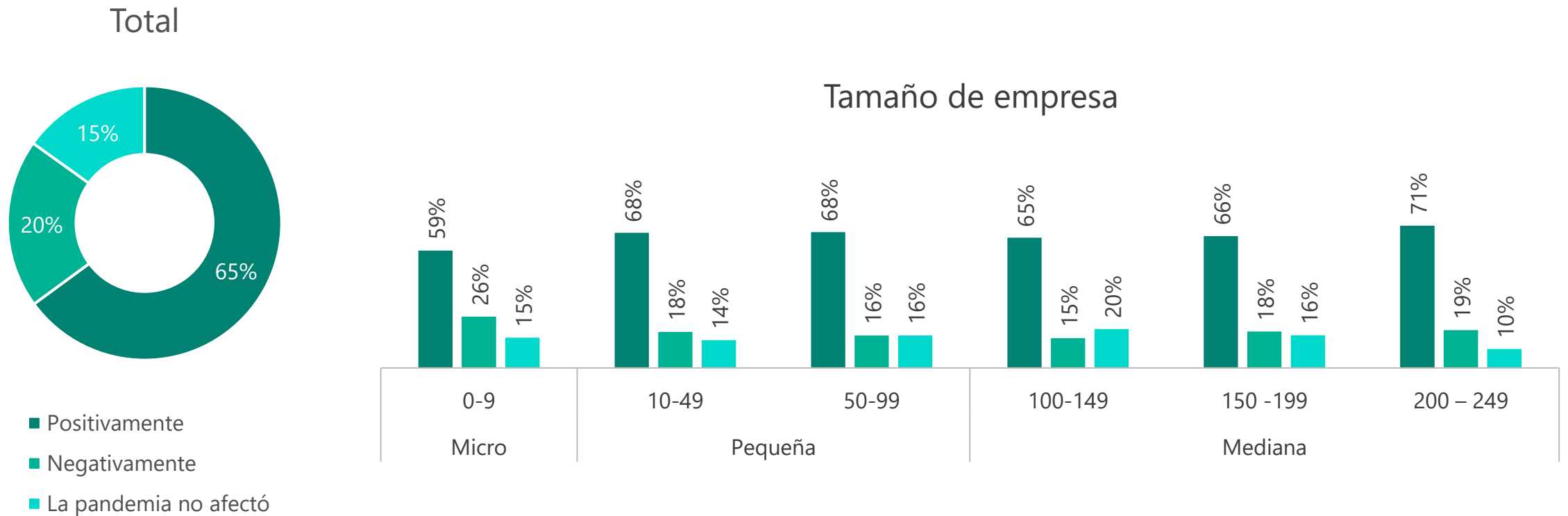
Impacto en empresas nativas digitales

- La mitad de las empresas de la región se definen como nativas digitales. Conforme más grande es la empresa, mayor es la incidencia de empresas nativas digitales.



Impacto en empresas nativas digitales

- El 65% de las empresas nativas digitales considera que el impacto de la pandemia fue positivo, siendo mayor la incidencia en empresas medianas de 200 a 249 empleados, con +6 pp.





Oportunidades

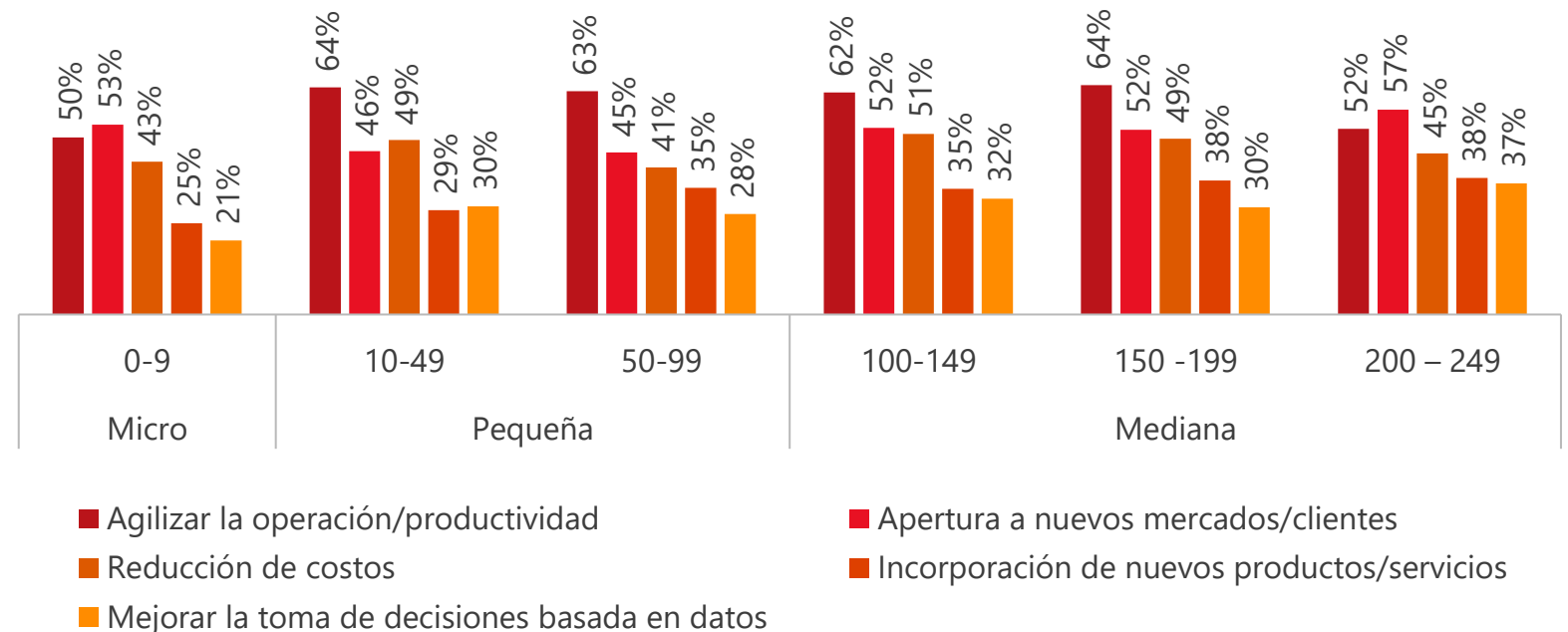
Oportunidades brindadas por la tecnología

- Casi seis de cada 10 empresas considera a la **agilidad en la operación y la productividad** como la principal oportunidad brindada por la tecnología, seguido de la **apertura a nuevos mercados y clientes** y la **reducción de costos** con un 51% y un 46%, respectivamente. Por el contrario, menos del 30% de las empresas valora la oportunidad de incorporar nuevos servicios y productos o mejorar la toma de decisiones basada en datos.

Total



Tamaño de empresa





Conclusiones



Conclusiones

Trabajo remoto

Actualmente, 4 de cada 10 empresas de la región está operando de manera presencial y otras 4 de manera híbrida, mientras que, el trabajo 100% remoto es la modalidad menos frecuente. El trabajo presencial tiene mayor concentración en las microempresas, en contraste con las pymes más grandes que muestran preferencia por el trabajo híbrido. Las empresas operando en remoto o híbrido reconocen un aumento en la productividad aunque también han enfrentado barreras como la conexión a internet y la infraestructura tecnológica.

En el escenario posterior a la pandemia, la mitad de las empresas actualmente trabajando de forma híbrida o remota planea regresar al trabajo presencial. En cualquiera de los esquemas, la tecnología jugará un rol muy importante para el futuro del trabajo, particularmente, equipos de cómputo, nube y software de videollamadas.

Reclutamiento

Más de un tercio de las empresas están reclutando de manera híbrida y otro tercio de manera presencial. Las empresas de mayor tamaño son las que mayor preferencia muestran por el reclutamiento híbrido y, en ciertos casos, remoto. La gran mayoría de las empresas reconoce que la tecnología facilitó sus procesos de reclutamiento e, incluso, favoreció una mayor diversidad en el talento reclutado. A pesar de lo anterior, dos de cada 10 empresas no ha reclutado nuevo personal durante el último año, tasa que aumenta hasta el 39% en el caso de las microempresas.



Conclusiones

Capacitación

La pandemia favoreció la adaptación de los formatos y contenidos de las capacitaciones, enfocándolas en la digitalización de sus empleados y la operación en remoto. Las empresas medianas son las que más han priorizado las habilidades para el trabajo remoto, habilidades blandas, ciberseguridad y toma de decisiones basada en datos mientras que las micro y pequeñas empresas se han enfocado en habilidades de marketing digital. Cabe destacar que, las microempresas, son las que en menor medida han implementado capacitaciones.

Transformación digital

Más del 90% de empresas latinoamericanas afirman que la pandemia aceleró su proceso de transformación digital, con una mayor incidencia en empresas más grandes. Dentro de este proceso, marketing y ventas han sido las áreas que más se han transformado a partir de tecnologías como los equipos de cómputo, el software para videollamadas y tecnologías de almacenamiento y computación en la nube.



Conclusiones

Uso de datos para inteligencia del negocio

A raíz de la pandemia, las empresas experimentaron una aceleración en el uso de datos para la inteligencia del negocio, tendencia que se acentúa en las pymes de mayor tamaño. Consecuencia de lo anterior, la mayoría de las empresas declara tomar decisiones basadas en datos, implementar tecnologías de inteligencia de negocios y capacitar a los empleados en una cultura orientada a datos.

Ciberseguridad

Las pymes de la región sitúan a la ciberseguridad como una prioridad para su operación y su cultura, lo que ha llevado a las empresas a incorporar tecnologías y políticas de seguridad de la información y a invertir en este rubro. Ahora bien, las empresas más grandes son las que otorgan una mayor prioridad a la ciberseguridad y las que en mayor medida implementan tecnologías y políticas al respecto. A pesar de esto, más de la tercera parte ha experimentado problemas de ciberseguridad, particularmente, las pymes de mayor tamaño.



Conclusiones

Empresas nativas digitales

La mayoría las empresas consideradas nativas digitales observa un impacto positivo en su negocio durante la pandemia, sobre todo, las empresas más grandes. Debido a este incremento de la demanda, la mayoría de las empresas, excepto las micro, optaron por la contratación de personal o de servicios de externos.

Hábitos de compra y consumo de información

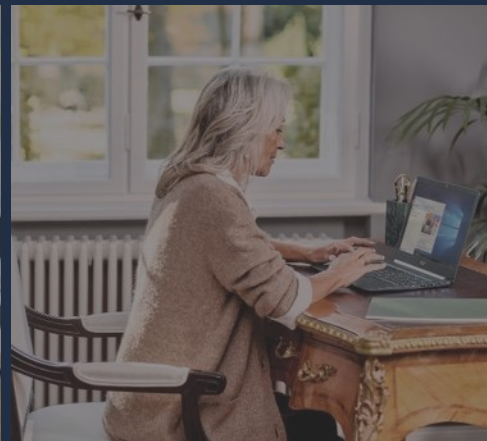
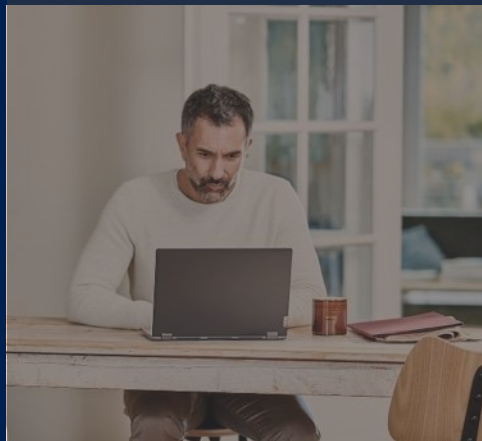
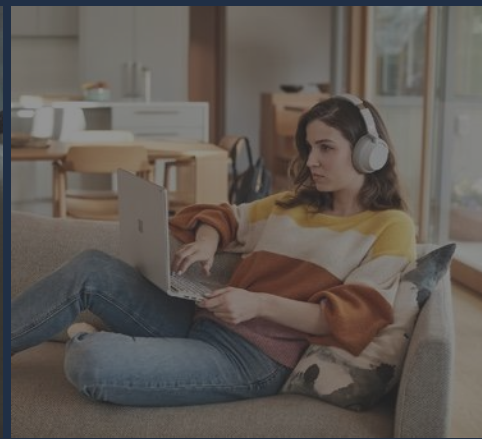
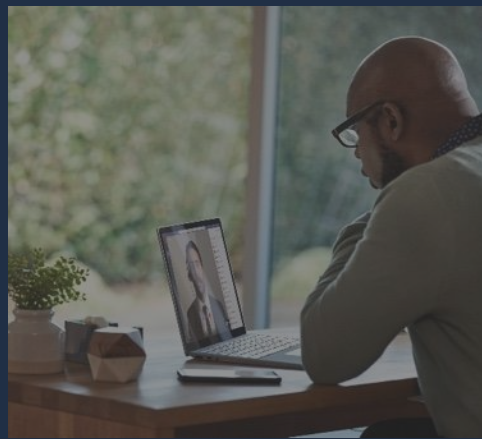
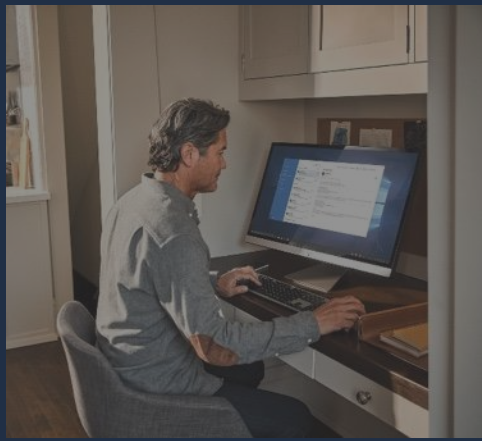
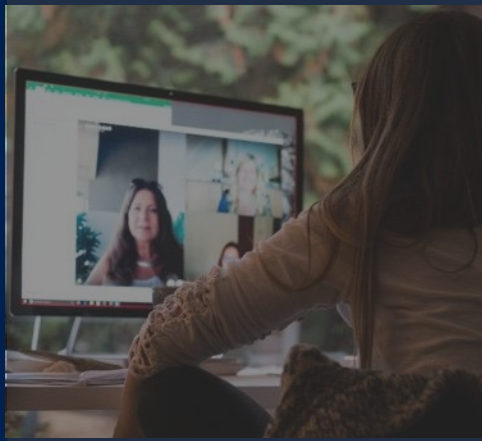
Las fuentes digitales como buscadores, sitios web y redes sociales son el canal más usado para informarse sobre las tendencias de la industria e innovaciones tecnológicas. Ahora bien, sin diferencias considerables por industria o país, las fuentes más confiables para la toma de decisiones de compra son los expertos y las empresas de tecnología.

Oportunidades e inversión de la tecnología en el mediano plazo

Casi la mitad de las pymes declaró que planea invertir en equipos de cómputo en el mediano plazo, seguido de las tecnologías de marketing digital. Por el contrario, menos del 20% de las empresas declara la intención de invertir en tecnologías de ciberseguridad, IA, datos o CRM.

Entre otros beneficios, las empresas de la región ven en la tecnología la oportunidad de agilizar la operación y la productividad, abrir nuevos mercados y clientes y reducir costos.





¡Gracias!