

ANÁLISIS SOBRE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS MICROEMPRESAS EN BARRANQUILLA COMO CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA DEL COVID 19 EN EL AÑO 2020.

ANALYSIS ON THE DIGITAL TRANSFORMATION OF MICRO-ENTERPRISES IN BARRANQUILLA AS A CONSEQUENCE OF THE COVID 19 PANDEMIC IN 2020.

L. Gómez *, J. Castro *, L. Navarro *, M. Osorio *E.segura.

{Luis.gomez1, jcastro80, lnavarro43, maria. osorio3} @unisimon.edu.co – {Jcontreras} @unisimonbolivar.edu.co

*Estudiantes de Ingeniería de Industrial * *Profesor investigador del grupo: Jheison Contreras Salinas*

Universidad Simón Bolívar, Barranquilla-Colombia.

RESUMEN

Este documento presenta una revisión bibliográfica de las problemáticas ocasionadas a partir de las actividades que realizaron los microempresarios para no cerrar sus negocios como consecuencia de la pandemia del covid 19.

La pandemia del covid-19, obligó a paralizar toda labor presencial de todos los sectores y generó la motivación para las microempresas de transformar sus servicios, a una plataforma digital para poder llegar a los clientes y que pudieran seguir siendo competitivas.

Palabras clave: microempresas, covid-19, pandemia, Barranquilla.

Abstract

This document presents a bibliographic review of the problems caused by the activities carried out by micro-entrepreneurs to avoid closing their businesses as a result of the COVID-19 pandemic.

The covid-19 pandemic, which forced the paralysis of all face-to-face work in all sectors and generated the motivation for micro-enterprises to transform their services to a digital platform in order to reach customers so that they could remain competitive.

Keywords: Microenterprises, Covid-19, Pandemic, Barranquilla

INTRODUCCION

Los micro-empresarios para sobrevivir al impacto actual de la pandemia de COVID-19, tienen que recurrir a un uso extensivo de herramientas digitales para implementar oficinas remotas, compras y ventas en línea y gestionar de forma remota los procesos de producción de muchas microempresas. Pero plantea un gran desafío, especialmente para las micro, pequeñas y medianas empresas (MICRO EMPRESAS), estas empresas son la parte principal del campo empresarial existente y es difícil ingresar a la ola digital. La clave hoy es continuar generando ingresos para mantener su supervivencia en el mercado, y una forma de lograr este objetivo es digitalizar el proceso. Sin embargo, para muchas de mis pequeñas y medianas empresas, esto puede volverse imposible sin la compañía y el apoyo adecuados, lo que hace que el viaje sea menos doloroso.

Como todo sucedió repentinamente creó muchas limitaciones en las microempresas y dificultó la adaptación y transformación al plano

digital, con estos sucesos se volvió el centro de todas las interacciones y los obligó a seguir avanzando a través de la adopción de tecnología de la noche a la mañana, lo que permitió a las microempresas entrar en el proceso de los negocios digitales de una forma anticipada y sin saber los que les esperaban, lanzándose con muchas incertidumbres pero era la única forma y a la que todas las empresas estaban apostando[2].

MARCO TEÓRICO

Antes de proceder a desarrollar los resultados obtenidos a partir de esta investigación, es importante tener en cuenta algunos conceptos fundamentales empleados para la realización de la misma.

Diseño de cuestionarios para recolección de datos.

[4] En la mayoría de los casos, la indagación científica, sustenta sus hallazgos en datos recolectados de la verdad. Uno de las herramientas usados comúnmente, es el cuestionario. Es fundamental que, si se va utilizar esta herramienta para recolectar información, se necesita conocer cuáles son las pautas para elaborarlo y aplicarlo correctamente.

El instrumento empleado en esta averiguación incluye cuestiones no estructuradas o abiertas para la información personal de los entrevistados, e interrogantes estructuradas para recolectar la información pertinente del perfil beneficioso, las cuestiones estructuradas muestran un conjunto de alternativas de contestación, ya preestablecidas. Se emplearon cuestiones a escala, son cuestiones cuyas respuestas se otorgan por medio de una escala preestablecida, en esta situación la escala Likert, [7] las cuales son aparatos psicométricos donde el encuestado debería indicar su consenso o desacuerdo sobre una confirmación, ítem o reactivo, lo cual se hace por medio de una escala ordenada y unidimensional.

Líneas de investigación de la Universidad Simón Bolívar.

Esta averiguación de tipo benéfico o de desarrollo social, forma parte de la línea de sistemas incluidos de administración del conjunto de averiguación GEMAS. Cabe mencionar que este conjunto está formado de algunas líneas de averiguación como lo son: Sistemas incluidos de administración, Administración de operaciones, Marketing estratégico y social, Proceso integral aplicado a la administración empresarial y Eficiencias energéticas y fuentes renovables de energía.

DESARROLLO DEL ARTÍCULO

¿Puede la crisis sanitaria ser una oportunidad para la transformación digital de las micro empresas?

En nuestro país a partir de marzo del año 2020 se empezó a utilizar una nueva forma de laborar, conocida como teletrabajo o trabajo en casa para la población que se encuentra empleada en nuestro país, puesto que el confinamiento para evitar el contagio del nuevo coronavirus obligó a tomar dicha medida.

Los supermercados, por ejemplo, tuvieron que implementar métodos de domicilios, creación de aplicaciones web para impulsar la forma de tomar pedidos en línea, vía Internet para evitar aglomeraciones. El uso del comercio electrónico en el país ha llegado a cifras ascendentes de hasta casi un 30% comparado con los números de las semanas anteriores al estado de emergencia [8].

La directiva confirma la tendencia del aumento en búsquedas relacionadas con domicilios en línea que, según estadísticas de la empresa Google, alcanzó un incremento de hasta el 220% a principios del mes de marzo. El escenario de la demanda se ha diversificado debido a que varios sectores que antes no eran protagonistas en este tipo de operaciones, han ido cobrando presencia, como muestra de esto según Diego Navarro, director de Mercado Pago Colombia, a la fecha los artículos más comprados a través de la plataforma que dirige son los tapabocas tipo N95 y los generales, mostrando un aumento en ventas del orden de 4.875% [8]. En el caso de las entidades estatales, la administración expidió normas que regulan la virtualidad para la atención y el acceso a las mismas, implementación de tecnologías para brindar una atención oportuna y eficaz, tal como sucedió con la rama judicial.

Si bien se encontró cerrado por 4 meses, no podía durar en dicho estado hasta que levantarán las medidas de restricción en el país puesto que el tiempo para que finalice la pandemia aún es desconocido y el acceso a la justicia debía prevalecer, para lo cual el Consejo Superior de la Judicatura expidió el Decreto 806 de 2020 y cada sección al acuerdo que regularían la atención virtual y el acceso a los expedientes de cada uno de los procesos que se llevan en curso, de igual forma la presentación de las demandas y demás. Por otra parte, por otra parte se identificó que muchos negocios se reinventaron, buscaron nuevas formas de generar ventas e ingresos puesto que la mayor parte de la economía colombiana es informal; analizando el campo de expendio de licores es notorio y relevante

comentar que si bien muchos establecimientos se encontraban cerrados, otros, aprovecharon que muchas personas se encontraban en casa sin poder salir y ampliaron sus horarios de atención y la forma de venta manejando solo la modalidad del domicilio a cualquier hora de la noche, sobre todo en el caso de Barranquilla.

No obstante, se ha podido mirar un aspecto negativo en las organizaciones al instante de tomar la elección de llevar a cabo la transformación digital, demostrando obstáculos como rechazo al cambio de parte de los empleados y directivos, debido a que consideran que no debe ver variación alguna si lo cual realizan funciona bien, no obstante, en la mayoría de los casos el rechazo se debería al desconocimiento de lo cual implica la transformación digital y de los beneficios que aporta [7].

Panorama nacional como consecuencia de la pandemia de covid 19.

La economía colombiana al igual que el resto del mundo, enfrenta uno de los choques más fuertes como consecuencia de la pandemia del Covid-19. Luego de un buen desempeño en 2019, llevo al país a alcanzar una tasa de crecimiento del 3,3%, frente al 0,1% de América Latina y el Caribe, se esperaba que Colombia en 2020 alcanzara un crecimiento económico cercano al 3,5% [4]. Sin embargo, el primer trimestre del año termina enfrentando dos choques que afectarán la economía mundial en el corto y mediano plazo: la propagación del covid-19 y la fuerte caída del precio internacional del petróleo, teniendo en los primeros resultados unas pérdidas económicas que varían entre \$4,6 billones y \$59 billones por mes de acuerdo con los escenarios de aislamiento considerados, cifras que representan entre 0,5% y 6,1% del PIB nacional [4].

Importancia de la transformación de las micro-empresas a medios digitales.

Con la aparición del coronavirus, muchas compañías se han observado forzadas a detener sus operaciones solo las que permanecen más preparadas digitalmente, son las que permanecen consiguiendo resistir al efecto causado por la crisis que nos azoto por este virus que dió la vuelta a todo el planeta. Además, y de forma generalizada, se preserva que toda la transformación digital que se está llevando a cabo en la actualidad se consolidará en el futuro. Ejemplificando, Colombia se consideraba un territorio con bastante poca cultura digital, “en 2019 Colombia ocupaba el puesto 58 entre 63 territorios y este año cayó al 61, con el segundo peor funcionamiento de Latinoamérica, donde solo supera a Venezuela” [6]. Por consiguiente, esta transformación fue esencial no solo para las monumentales organizaciones, sino para las micro organizaciones.

Dado a que, bajo estas situaciones, el buen funcionamiento de la virtualidad les posibilita a las microempresas el no decaimiento de las organizaciones en el mercado. La transformación digital ha desarrollado diversas ventajas a las microempresas, como ahorro de precios, crea respuestas más rápidas, optimización la atención al comprador, hay más grandes oportunidades de comercio, entre otras. La transformación digital es la unión de las novedosas tecnologías en cada una de las superficies de una microempresa para modificar su

forma de funcionar. El propósito es optimizar los procesos, mejorar su competitividad y dar un nuevo costo agregado a sus consumidores, esta variación a los sistemas clásicos involucra desafíos mayores que laborar con novedosas tecnologías en cada una de las zonas de una microempresa que es el paso primordial, debido a que de esta manera se puede modificar su forma de funcionar. Además, esto, involucra un cambio en la mentalidad de los individuos que componen una microempresa, por consiguiente, se incrementa el potencial para triunfar competitividad en un mundo cada vez más tecnológico [21].

Situación local como consecuencia del covid 19

Es fundamental examinar cómo ha sido todo este proceso con nuestros propios micro empresarios de Barranquilla, como los afecto, si se pudieron adaptar a estas tendencias recientes tecnológicas, y que logre conocer la mejor manera de abordar estas transiciones a esta nueva era tecnológica.

La digitalización, que anteriormente simulaba un “extra” para incrementar la productividad y los ingresos, hoy se ha vuelto un requisito para que las organizaciones sobrevivan. En especial, las micro organizaciones que empiezan a transitar por la ruta de la transformación digital requieren dotarse bastante inmediatamente de una secuencia de recursos. Por un lado, requieren conexiones de calidad y dispositivos tecnológicos (computadoras y servidores). Por otro, necesitan resoluciones digitales, incluyendo sistemas informáticos para ventas, marketing y administración de consumidores adaptados a sus necesidades concretas, resoluciones reforzadas de ciberseguridad, y herramientas para potenciar sus oportunidades de comercio (plataforma de negocio electrónico, medios de pagos digitales, entre otros). Hablamos de una labor titánica para muchas pymes, que destinan la mayoría de sus recursos, humanos y financieros, a la administración del día a día. Por esto, ahora más que jamás requieren financiamiento y asesoría técnica para navegar este laberinto digital.

METODOLOGÍA

El propósito del proyecto es mostrar el impacto que tuvo el COVID-19 en nuestros microempresarios de Barranquilla, entender qué tipo de barreras tuvieron para realizar la transformación al comercio digital, conocer los principales retos que tuvieron, como los afrontaron y solucionaron.

La forma como se llevó a cabo la realización de este proyecto consta de 5 fases, las cuales se detallan a continuación:

- Realizar una recopilación de literatura sobre análisis de transformación digital que se han realizado en otros países.
- Construir el instrumento de investigación para desarrollar el análisis cuantitativo y cualitativo.
- Ejecutar y aplicar el instrumento de investigación en 20 microempresas ubicadas en Barranquilla.
- Realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos por el instrumento.
- Diseñar un artículo donde se plasmen los resultados de la investigación.

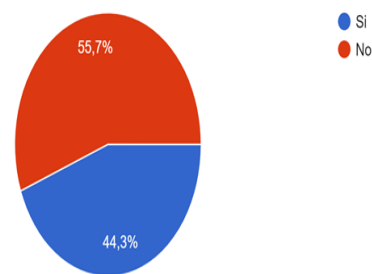
- Consta del análisis y el estudio de los datos recopilados, la transcripción de graficas mediante herramientas estadísticas que facilite la clara comprensión del lector y sepan analizar mediante los datos numéricos que microempresas que se encuentran en crisis y cuales tienen una actividad económica estable.
- Consiste en plantear ideas que contribuyan a mejorar las problemáticas para que las microempresas que se encuentran en crisis con sus medios digitales.

RESULTADOS

El instrumento de investigación muestra información de la transformación a medios digitales de los microempresarios en barranquilla, se seleccionó una muestra de 61 micro empresarios de diferentes zonas de barranquilla.

En este proyecto se plasmaron un total de 25 interrogantes.

¿La microempresa prestó servicios presenciales en medio de la pandemia?
61 respuestas



Según los estudios realizados el 55,7% de micro empresarios tomaron la decisión de no prestar sus servicios en medio de la pandemia, y el 44,3% tomo la decisión de seguir prestando sus servicios a pesar de las restricciones que se volvían nuevos retos para los micro empresarios.

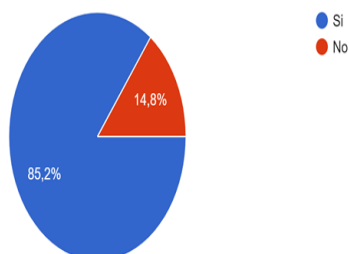
Se puede apreciar que lo micro empresarios tenían la necesidad de transformar sus procesos para no parar sus operaciones y no generas pérdidas o hasta en algunos casos bancarrota.

ya que esto afecta a un alto porcentaje de la población, teniendo en cuenta que las actividades económicas

realizadas por un micro empresario afectan a toda una red de empleados.

¿Estuvo dispuesto a cambiar sus procesos habituales por la digitalización de su microempresa como primera opción?

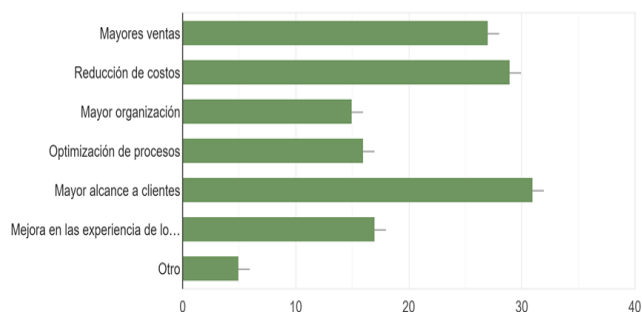
61 respuestas



Se puede identificar analizando la gráfica anterior que la gran mayoría de micro empresarios estuvieron dispuestos a cambiar sus procesos tradicionales por medios digitales el 85,2% realizaron la transformación como primera opción y el 14,8% trato de buscar otras alternativas para no realizar tantos cambios en su operación o no salir de su zona de confort.

¿Cuáles son las principales ventajas que usted considera fueron un plus para su microempresa gracias a la migración a medios/plataformas digitales?

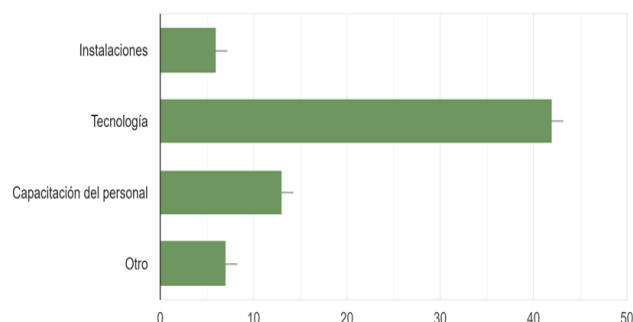
61 respuestas



Los micro empresarios que tomaron la decisión de realizar esta transformación de sus operaciones, encontraron que estos cambios también dejaban cosas positivas para sus negocios, al analizar los datos recolectados encontramos que las ventajas que se volvieron un valor agregado para su negocio luego de este proceso de transformación fue: el mejoramiento en el alcance a nuevos clientes ya que los medios digitales abarcan muchos más sectores de cliente a cuál abordar con 50,8% y en segundo lugar encontramos que también los costos se pudieron reducir considerablemente siendo una ventaja muy buena para los micro empresarios de barranquilla.

La mayor inversión para la transición a medios digitales fue en:

61 respuestas



En la tabla anterior se puede identificar que para la transformación a medios digitales la inversión más grande se ve reflejada en la tecnología un 68% de los micro empresarios encuestados y era de esperar porque para la aplicación de estas operaciones digitales se necesitan muchos elementos tecnológicos y son costosos, pero son necesarios para facilitar estos procesos.

CONCLUSIONES

Este es el caso de la transformación digital en las microempresas, un proyecto que realizó un análisis a fondo de la problemática presentada luego de la llegada de la pandemia del covid 19, por el confinamiento obligatorio debido a la pandemia los micro empresarios se vieron muy afectados por el cierre de sus negocios, debido a que en la ciudad de barranquilla la gran mayoría de micro empresarios realizan la totalidad de sus operaciones de forma presencial y esto afectó mucho su economía.

Es evidente que gran parte de los micro empresarios no poseen las herramientas y técnicas necesarias para poder realizar con éxito una transformación a medios digitales, al no tener la necesidad de actualizar sus procesos los micro empresarios estaban conformes con sus procesos de forma tradicional y es por esta razón que la mayoría no manejan las prácticas adecuadas para realizar una transición a medios digitales.

No obstante, estas personas son conscientes de su carencia de conocimientos de estas prácticas digitales, de igual forma el 85,2% estuvieron de acuerdo en realizar la transformación digital como primera opción para salvaguardar sus empresas y no tener pérdidas.

Con el fin de fortalecer el proceso de intervención para este tipo de grupos de personas, como los micro empresarios de barranquilla, se recomienda considerar la información obtenida en este estudio para diseñar un método que satisfaga las necesidades y la realidad de dichos microempresarios y le facilite la adaptación al momento de realizar estos procesos de transformación de las operaciones a medios en línea y sirva de guía para futuros micro empresarios.

REFERENCIAS

- [1] ANSCOMBE, T. A. (2020, 11 mayo). Transformación digital: por qué el COVID 19 podría acelerar los procesos. <https://www.welivesecurity.com/https://www.welivesecurity.com/las-es/2020/05/11/transformacion-digital-por-que-covid-19-podria-acelerar-procesos/>
- [2] Diaz, M. (2020, 19 noviembre). Influencia de la Covid-19 en la transformación digital en las empresas. Fundacion CYD. <https://www.fundacioncyd.org/covid-19-transformacion-digital-en-las-empresas/>.
- [3] (s.f.). Obtenido de <https://www.semana.com/pandemia-impacto-positivamente-al-16-de-emprendimientos-en-colombia/290287/>.
- [4] Y Corral, “Diseño de cuestionarios para la recolección de datos”, CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Segunda Etapa, Vol. 20, n° 36, 2010.
- [5] Dinero, R. (14 de 10 de 2020). Revista Dinero. Obtenido de <https://www.semana.com/empresas/articulo/como-ha-sido-la-transformacion-digital-a-la-colombiana/303524/>.
- [6] Dinero, R. (14 de 20 de 2020). Revista Dinero.
- [7] elperiodico. (s.f.). Obtenido de elperiodico: <https://www.elperiodico.com/es/activos/innovadores/20200408/las-empresas-aceleran-su-digitalizacion-a-golpe-de-covid-19-sera-un-cambio-definitivo-7921890>.
- [8] Jiménez, A. U. (31 de marzo de 2020). Portafolio. Obtenido de portafolio: <https://www.portafolio.co/negocios/domicilios-en-el-pais-alcanzaron-cifras-historicas-5395763>
- [9] Koury, J. M., & Hirschhaut, M. (2020). Reseña histórica del COVID-19. Venezuela: <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2020/especial/art-2/>.
- [10] Latina, B. d. (07 de 04 de 2020). Obtenido de <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2020/04/covid-19-cual-es-el-estado-de-la-digitalizacion-de-america-latina-para-la-resiliencia-social-economica-y-productiva/>.
- [11] MinTIC. (2020). Obtenido de <https://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-channel.html>
- [12] Periodismo Movistar. (2020). Obtenido de <https://destinonegocio.com/co/mercado-co/transformacion-digital-pymes-barranquilla/>.
- [13] Portafolio. (24 de 11 de 2019). Obtenido de Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/cual-es-el-futuro-del-trabajador-digital-en-colombia-535875>.
- [14] semana. (23 de 06 de 2020). Obtenido de sema: <https://www.semana.com/pandemia-impacto-positivamente-al-16-de-emprendimientos-en-colombia/290287/>.
- [15] teknei. (s.f.). Obtenido de teknei: [https://www.teknei.com/2020/03/26/obstaculos-de-la-transformacion-digital-de-empresas/#:~:text=Destacan%20los%20siguientes%20obst%C3%A1culos%3A,de%20la%20direcci%C3%B3n%20\(28%25\)](https://www.teknei.com/2020/03/26/obstaculos-de-la-transformacion-digital-de-empresas/#:~:text=Destacan%20los%20siguientes%20obst%C3%A1culos%3A,de%20la%20direcci%C3%B3n%20(28%25).).
- [16] Villegas. (2019). Obtenido de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/cual-es-el-futuro-del-trabajador-digital-en-colombia-535875>.
- [17] (s.f.). Obtenido de <https://www.semana.com/pandemia-impacto-positivamente-al-16-de-emprendimientos-en-colombia/290287/>.
- [18] Cali, C. d. (20 de 04 de 2020). Cámara de Comercio de Cali. Obtenido de <https://www.ccc.org.co/wp-content/uploads/2020/04/Ritmo-Cluster-N22.pdf>
- León, A. C. (18 de 08 de 2018). Blog de Inbound. Obtenido de <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/transformacion-digital-retos>
- Staff, F. (27 de 09 de 2020). Forbes. Obtenido de <https://forbes.co/2020/09/27/tecnologia/el-80-de-las-empresas-en-el-mundo-adelantaron-su-transformacion-digital-por-covid-19/>.
- [20] Cali, C. d. (20 de 04 de 2020). Cámara de Comercio de Cali. Obtenido de <https://www.ccc.org.co/wp-content/uploads/2020/04/Ritmo-Cluster-N22.pdf>.
- [21] <https://www.powerdata.es/transformacion-digital>.
- [22] Juan, H. d. (2020). Blog Encamina. Obtenido de <https://blogs.encamina.com/transformacion-digital/test-de-transformacion-digital/>.