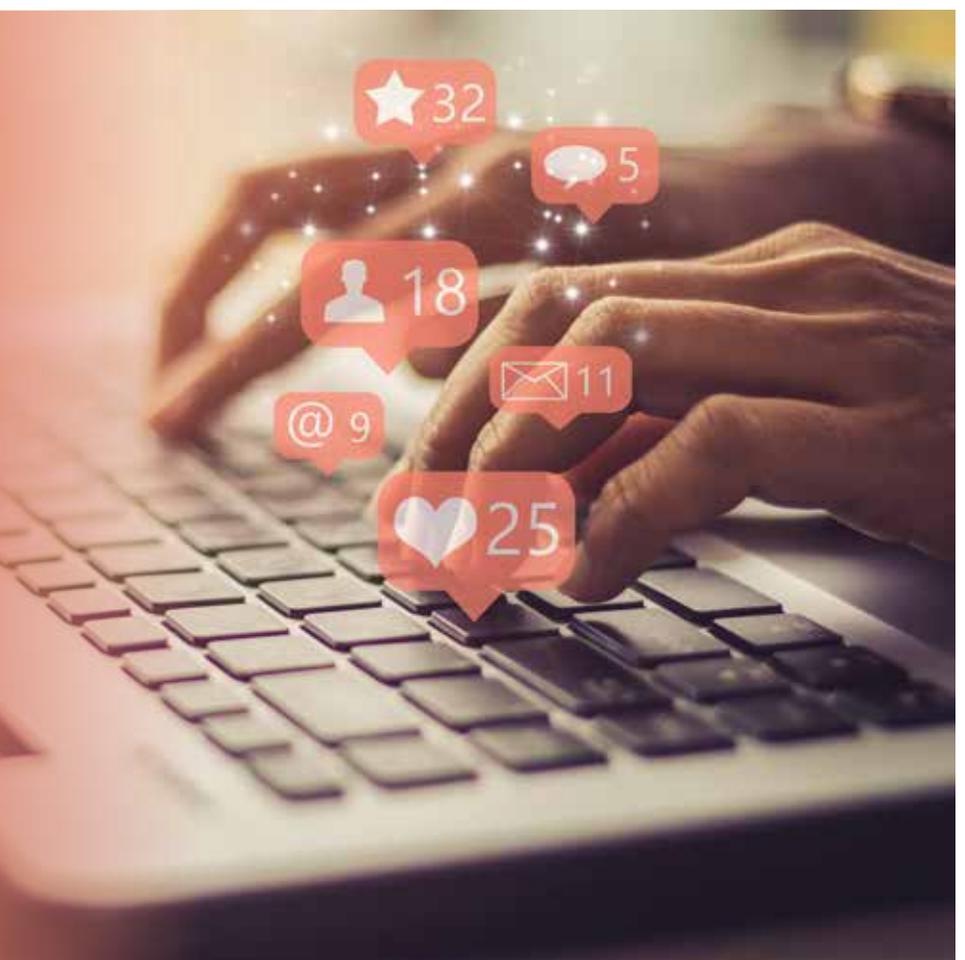


Coyuntura covid-19: impacto en la transformación digital y las pymes en Colombia. Escenario actual y futuro (mundo poscovid)

Camilo Valencia Sierra

Tecnólogo en Gestión de Mercados y estudiante de último semestre de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Colombia. cvalencias@unal.edu.co

El impacto coyuntural generado por la reciente pandemia a causa del nuevo coronavirus SARS-CoV-2 (covid-19) ha provocado multitudinarios problemas a nivel mundial, tanto económicos como sociales, que llevó a la Organización Mundial de la salud (OMS) a decretar una alerta internacional desde el 30 de enero de 2020. El covid-19 se ha presentado como la pandemia que catapultó a la sociedad a enfrentarse a una transformación digital inminente. En este artículo se pretende discutir sobre dicho impacto y cómo las pymes en Colombia se han visto afectadas, también se discute sobre el mundo poscovid y cuáles serían las posibles medidas de recuperación para el país y las pymes.



* Este artículo fue inspirado en la convocatoria de recepción de artículos 2020 para la revista *Legislación y Prospectiva*, el cual se presentó bajo el título "Efectos y prospectiva de la pandemia en Colombia: escenarios actuales y futuros" (Cael y Unal).

Introducción

A lo largo de la historia, el mundo ha vivido diferentes pandemias. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud calificó al covid-19 como una nueva pandemia mundial, la cual se convirtió en poco tiempo en una emergencia internacional. A lo largo de este tiempo, se ha estado hablando de recesión económica, se han estimado nuevas cifras de aumentos de pobreza y decadencia en el componente humano y social producto del distanciamiento social. Estos hechos han puesto en peligro la economía, el comercio y la inversión, con un crecimiento negativo del producto interno bruto (PIB) para muchos países, cuyo recaudo tributario se ha reducido a medida que el gasto público ha aumentado. Estos factores pueden obligar a devaluar asuntos humanitarios de vida o muerte, con poblaciones y sectores urgidos reclamando subsidios y transferencias, una remuneración de los factores de producción en caída, tales como rentas, salarios, intereses y arriendos (Duque-Escobar, 2020).

Es aquí como las pymes, afectadas por las políticas gubernamentales de distanciamiento social, ven limitadas todas sus acciones económicas. Este sector representa un motor importante para la economía colombiana. Son empresas que luchan día a día por ser más competitivas en el mercado, generan dos tercios del empleo nacional, lo cual aporta hoy en día un tercio de producto interno bruto. En otras palabras, las pymes son fundamentales para el desarrollo y crecimiento de Colombia (Ortega, 2016).

No solo se entra ahora a discutir sobre la afectación de dichas empresas por efecto de la actual pandemia, sino también sobre cómo la transformación digital va a ser un aliado estratégico para lograr una reestructuración tecnológica, que permita enfrentar los retos de un mundo poscovid. Actualmente han evolucionado las herramientas para el análisis de datos y son significativos la cantidad de registros que se obtienen vía Internet. Según Google Consumer Barometer, en 2018 el uso promedio al día de la red pasó de 74 al 85 % en cuatro años; esto se debe a que cada vez más personas se conectan por medio de sus teléfonos móviles y generan mucha más información (Anahuac México, 2020). Ahora, producto de la pandemia y en escenarios futuros, las cifras aumentarán y cada vez serán más personas conectadas a la nube, por la necesidad que hemos tenido que adoptar el mundo digital; es allí donde las pymes deben apuntar para mejorar la calidad de su negocio y su nivel de competitividad.

Para discutir la temática señalada, el artículo tocará dos temas importantes. Primero, cuál es el panorama actual del covid-19 y el impacto a las pymes en Colombia; allí se darán a conocer cifras actuales, producto de la pandemia y cómo las empresas deben adaptarse a procesos de digi-

talización masiva. Como segunda temática por tratar, se discutirá cómo será un mundo poscovid y cómo la transformación digital debe jugar un papel importante en el mundo de los negocios. Finalmente, se propondrán algunas posibles medidas para una recuperación económica, demostrando de qué manera la multicanalidad podría representar un éxito para las pymes.

Panorama actual del covid-19 y el impacto a las pymes en Colombia

Sin duda, la gran sorpresa de 2020 fue la propagación de una enfermedad infecciosa, el nuevo coronavirus (covid-19), el cual fue catalogado a principios de este año por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII). El primer caso se reportó en la ciudad de Wuhan, China, en diciembre de 2019, y en pocos meses se convirtió en una pandemia que hoy contabiliza 11.741.531 contagios en Latinoamérica, de los cuales 1.117.977 se registran en Colombia (BBC, 2020). Para nadie es un secreto que no estábamos preparados para el inmenso reto que conlleva una pandemia: confinamiento, cierre del comercio, trabajar desde casa, dejar de lado la “normalidad” de la vida, entre muchas otras actividades. Aparte de las afectaciones antes señaladas, el covid-19 puso en jaque a las pymes, sector que encierra el 80% del empleo del país y el 90 % del sector productivo nacional, según cifras del Dane (*El Tiempo*, 2020).

Debido al confinamiento nacional, se ha detectado que un gran número de pymes se encuentran al borde de la quiebra debido a la reducción de sus ventas, el aumento de los costos operativos y la limitada reserva de capital. A medida que estos fenómenos se intensifican, hay mayor probabilidad de caer en una crisis financiera sistémica. Adicionalmente, la tasa de desempleo será mayor si los riesgos de quiebra de las pymes no se controlan de manera adecuada. Adviértase, pues, que la pandemia ha cambiado el comportamiento del consumidor y, por ende, la actividad empresarial en general.

Las empresas se han visto obligadas a adaptarse a un proceso de digitalización masiva, demostrando el cambio en la cotidianidad empresarial, alterando la forma de compra y la toma de decisiones. Se habla, entonces, de un nuevo perfil de cliente, cada vez más informado, sin tanto temor al comercio electrónico, más bien, obligado a adaptarse al contexto coyuntural y a digitalizar sus compras. Es probable que las personas sientan temor de asistir de nuevo a las tiendas físicas, y este sentimiento estará latente en cuanto no se tenga certeza de una vacuna.

La alternativa más segura para que las pymes en Colombia puedan sobrevivir a la coyuntura sanitaria actual



es el uso y la implementación de tecnología en su modelo de negocio. Desafortunadamente, muchas empresas no tienen las competencias digitales que actualmente se necesitan, lo que lleva a un nuevo enfoque general en el emprendimiento de los negocios en línea y el trabajo mancomunado en colaboración de las pymes y la ciudadanía. De esta forma, se puede generar una reorganización de la gobernanza en respuesta a la pandemia, mejorar los índices de equidad y desarrollo sostenible, no solo de las pymes en Colombia, sino para un desarrollo de país.

Mundo poscovid, transformación digital y posibles medidas para la recuperación

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) se reunió el 20 de febrero de 2020 e invitó a “reformular” la globalización una vez sea superada la pandemia mundial y a transitar hacia un modelo de desarrollo “más sostenible e inclusivo”.

Indudablemente, habrá una recesión económica, y es casi que mandatorio cuestionarse sobre cómo se pueden fomentar estrategias para enfrentar la coyuntura social pandémica. Debe haber, entonces, un desarrollo más maduro del tratamiento de grandes cantidades de datos, efecto de la masiva digitalización económica y una implementación de inteligencia artificial a lo largo de las cadenas de valor empresariales. La pandemia es sin duda una catapulta para la digitalización empresarial, de allí que, como dice Bárcena (2020) después de la crisis la comunidad mundial tendrá que afrontar el hecho de que la globalización no ha funcionado como se suponía y que es necesario reformarla profundamente.

Una vez hecha esta precisión, las empresas deben replantearse su estrategia comercial y renovarla en función de las preferencias del consumidor. Es imperante implementar aplicaciones novedosas e innovadoras en temas de *big data*. El gran problema para la transformación digital es el talento; los empresarios se están dando cuenta de que se necesitan nuevas habilidades digitales. Igualmente, los

profesionales, además de poseer habilidades blandas, deben entender, independientemente de su profesión, cómo funciona la inteligencia artificial y cómo operan las nuevas tecnologías para los empleos nuevos y prácticas tecnológicas, que se generarán en el futuro. Los cambios vendrán y el covid-19 los ha acelerado.

Para Baesens (2020), la multicanalidad será un modelo de negocio eficiente para ofrecer la mejor experiencia al cliente, donde la interacción con los clientes puede suceder en distintos canales de comunicación, ya sea de manera digital o a través del punto de venta. Las empresas necesitan un apoyo, por lo que el gobierno de Colombia debe fomentar medidas de política fiscal orientadas a diferir los impuestos, realizar inversiones públicas en temas de transformación digital y cooperar con el financiamiento de la deuda pública. Además, debe apostarles a medidas de política empresarial en apoyo a las pymes y a la implementación de políticas monetarias que alivianen el mercado financiero actual.

Muchos países afectados por la pandemia han adoptado políticas para hacer frente al impacto económico y salvar la economía nacional. Los mayores ejemplos son Estados Unidos, con el proyecto de ley de salvamento económico de 2 billones de dólares (CNN, 2020) y el Plan de Recuperación para Europa de 1,8 billones de euros, logrado por la Unión Europea (Unión Europea, 2020).

La transformación digital fomenta cambios nuevos en el ámbito profesional, lo cual al final incentivará la creatividad e innovación de muchas empresas en el mundo. Debemos identificar qué nos hace falta y capacitarnos rápidamente. Cada uno es responsable de su propia transformación individual.

Conclusiones

La transformación digital para las pymes debe contar con el apoyo de los gobiernos. En este sentido, las políticas gubernamentales deben tomar en cuenta la gran participación en la economía colombiana de las pequeñas y medianas empresas. A consecuencia de la pandemia, las pymes son las más afectadas, por lo tanto, el objetivo es cambiar los modelos comerciales tradicionales y las operaciones de la empresa con el fin de que puedan clasificarse en categorías de madurez digital.

Referencias

- Agencia EFE (2020). *Cepal insta a “reformular” la globalización cuando pase la pandemia de covid-19*. Santiago de Chile: Agencia EFE.
- Anahuac México (4 de mayo de 2020). ¿Qué es la era de los datos y cuándo comenzará? *Anahuac México. Líderes de acción positiva*. Recuperado de <https://tinyurl.com/yypyq4q5>
- Baesens, R. B. (2016). Problemas de transformación de *big data* y análisis en negocios en red. *Mis Quarterly*, 6.
- BBC (3 de agosto de 2020). Coronavirus: el mapa que muestra el número de infectados y muertos en el mundo por covid-19. *BBC News Mundo*. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51705060>
- Duque-Escobar, G. (6 de abril de 2020). *Colombia covid-19: primero la vida*. Recuperado de <https://tinyurl.com/y6x6duo9>
- El Tiempo* (26 de diciembre de 2020). ¿Cómo fortalecer la competitividad de las pymes para 2020? Recuperado de <https://tinyurl.com/y3hgw8vd>
- Ortega, C. (2016). *Pymas*. Recuperado de <https://www.pymas.com.co/ideas-para-crecer/mundo-pyme/la-importancia-de-las-pymes-en-colombia>
- Unión Europea (26 de mayo de 2020). Plan de Recuperación para Europa [Página web]. Recuperado de <https://tinyurl.com/y5yu4dmd>

