

Análisis descriptivo de las habilidades digitales necesarias para potenciar el crecimiento de las Mipymes en municipios urbanos en la región huasteca potosina.

Mariela Ángeles Sánchez

RESUMEN

En el presente análisis descriptivo, exploramos las habilidades digitales esenciales para la gestión exitosa de las Mipymes en el entorno empresarial actual de los municipios urbanos en la región huasteca potosina. Desde la capacidad de utilizar herramientas de productividad en línea hasta la comprensión de análisis de datos y la implementación de estrategias de marketing digital, este análisis examina a detalle cómo las habilidades digitales pueden impulsar la eficiencia operativa, la competitividad y el crecimiento de las MiPymes. Dando a conocer estrategias para que las MiPymes puedan aprovecharlas al máximo en su camino hacia el éxito en la economía digital.

PALABRAS CLAVE: habilidades directivas, Mipymes, eficiencia operativa, competitividad, mejores prácticas

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la economía globalizada, las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes) se enfrentan a un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico, donde la adopción y el dominio de habilidades digitales son cruciales para su supervivencia y crecimiento. Esta situación se torna aún más evidente en municipios urbanos donde la digitalización emerge como una oportunidad estratégica para impulsar y fortalecer el desarrollo económico local. El presente estudio se centra en el análisis descriptivo de las habilidades digitales necesarias para fortalecer las Mipymes en los municipios urbanos en la región huasteca potosina; a través de una exploración detallada de las competencias digitales relevantes, se busca identificar las áreas clave de capacitación, las condiciones de acceso a recursos y programas de formación que favorezcan el desarrollo de dichas habilidades para de

este modo permitir a las empresas locales adaptarse con éxito a las demandas del entorno digital. En este sentido, se examinarán no solo las habilidades técnicas requeridas como el manejo de herramientas digitales y plataformas tecnológicas, sino también las competencias transversales, tales como la alfabetización digital, la capacidad de innovación y la gestión eficaz de la información. Además, se analizará el acceso a recursos y programas de formación disponibles en el municipio, así como las posibles barreras que puedan obstaculizar la adopción de estas habilidades por parte de las Mipymes locales. El objetivo de este estudio es proporcionar una visión integral de las habilidades digitales fundamentales que requieren las Mipymes de los municipios urbanos en la región huasteca potosina para adaptarse y aprovechar las oportunidades ofrecidas por el entorno digital, con el fin de diseñar estrategias efectivas que impulsen el desarrollo sostenible de las empresas locales.

MARCO TEÓRICO

“Los avances tecnológicos, cambios en el entorno y el desarrollo de Internet en la última década han permitido al mundo cambiar sistemáticamente hacia una nueva era industrial llamada Industria 4.0” (Del Do et al., 2023). La transformación digital es un proceso que ha cobrado relevancia en el ámbito empresarial, especialmente para las Mipymes, que representan una parte significativa del tejido empresarial en diversos países. Montoya y Pardo (2020) hacen referencia a que: “este proceso implica la integración de tecnologías digitales en todas las áreas de la empresa para mejorar su competitividad y adaptación al entorno cambiante”. Nos podemos dar cuenta que la pandemia de COVID-19, causada por el virus SARS-CoV2 tuvo un impacto significativo en las Mipymes, en la manera de hacer negocio, el distanciamiento social y las pocas posibilidades de interactuar directamente con los clientes marcó un antes y un después en la digitalización de los servicios, un desafío y área de oportunidad importante que se sigue percibiendo es el desconocimiento del uso de la tecnología por parte de los colaboradores de estas empresas.

“Normalmente los empleados de las PYMES no cuentan con las habilidades necesarias para la transformación digital ya que están inmersos en la actividad diaria y su disponibilidad para desarrollar nuevas soluciones es limitada.

Además, los recursos financieros de las PYMES son reducidos y no se pueden permitir un asesoramiento externo importante; por tanto, las demandas de capacidades digitales han de ser bajas y han de ser eficientes en el tiempo". (Del Do et al., 2023, p. 214)

Si bien es cierto, los dueños de las Mipymes están interesados en mantener sus empresas a la vanguardia para mantenerse competitivos en el mercado. Mejía–Delgado (2022), menciona que, "para desarrollar un proceso de Transformación Digital exitoso se necesita que los individuos creen y perciban la utilidad de la tecnología y comprender que la Transformación Digital mejora su rendimiento". Sin embargo, con base a lo mencionado por Peter et al. (2020):

Las PYMES están avanzando en la digitalización a un ritmo inferior a las grandes empresas, tardando más en aprovechar las ventajas que ofrecen las tecnologías digitales. Aunque actualmente el concepto de transformación digital se entiende más claramente, aún no existen modelos o guías prácticas que ayuden a los directivos de las PYMES. (pp.160-180)

Las habilidades digitales se han convertido en un conjunto de competencias esenciales para desenvolverse en el mundo actual, marcado por la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). En este contexto, diversos autores y organismos internacionales han abordado el tema desde diferentes perspectivas, ofreciendo definiciones y caracterizaciones que enriquecen la comprensión de este concepto, se describen como un conjunto de capacidades y conocimientos que permiten a las personas desenvolverse de forma eficaz y autónoma en el entorno digital, utilizando las TIC de manera crítica, creativa y segura. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura las define como las habilidades básicas, intermedias y avanzadas que necesita una persona para usar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de manera efectiva y responsable. Cinterfor/OIT (2020) las conceptualizan como: "las capacidades que permiten a las personas utilizar, comprender, crear y transformar tecnologías digitales para alcanzar sus metas personales, profesionales y sociales".

En este orden de ideas resulta conveniente analizar la clasificación que se le da a las habilidades digitales de acuerdo con diferentes autores. De acuerdo con Morduchowicz (2021):

Las habilidades digitales se dividen en dos categorías: las habilidades digitales fundamentales y las habilidades digitales instrumentales. Las habilidades digitales fundamentales consisten en el conjunto de capacidades que permiten pensar críticamente el entorno digital y utilizarlo para la participación, promueven un uso reflexivo, ético y creativo de las tecnologías. Entre ellas se mencionan las siguientes: explorar el significado de privacidad, identidad y huella digital. Analizar, evaluar y seleccionar la información que circula en Internet, para reconocer su confiabilidad y relevancia. Comprender el funcionamiento de los algoritmos y cómo inciden en la vida diaria. Comunicar en el universo online, conectar y colaborar con otros, interactuar en comunidades y redes virtuales. Crear contenidos haciendo un uso eficiente y empático del lenguaje digital. Utilizar Internet para la participación y la resolución de problemas.

Las habilidades digitales instrumentales se tratan de aptitudes y destrezas vinculadas al manejo de la herramienta, permiten utilizar la tecnología para responder a consignas o a necesidades puntuales. Proponen un abordaje práctico de los dispositivos y enseñan a manejar las herramientas para funciones y acciones específicas. Las habilidades digitales instrumentales más frecuentes y demandadas son: la generación y el uso del correo electrónico. La utilización de planillas y hojas de cálculo. La realización de presentaciones digitales. La descarga e instalación de aplicaciones. La creación de videos y contenidos digitales. El uso de redes sociales para compartir textos e imágenes. (pp. 6-7)

En el entorno empresarial actual, estas habilidades permiten a las empresas aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para optimizar sus procesos, mejorar la toma de decisiones, aumentar la productividad y generar ventajas competitivas. En la publicación sobre habilidades digitales, realizada por la Iniciativa de Habilidades del Siglo XXI del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) hace mención que existen cinco ámbitos principales en relación a las habilidades digitales que son: alfabetización informacional y de datos, comunicación digital y

colaboración, creación de contenido digital, ciberseguridad y resolución de problemas (Carretero Gómez, 2021). En el tercer periodo del 2022, la consultora Gartner (Gartner, 2022) llevó a cabo un estudio exhaustivo para identificar las habilidades más demandadas por las empresas y los reclutadores de recursos humanos. Este estudio reveló que, en un entorno laboral cada vez más dinámico y digital, las habilidades técnicas y blandas están evolucionando rápidamente. A continuación, se detallan las habilidades más valoradas por los empleadores: habilidades digitales y tecnológicas en ciberseguridad, desarrollo de software y programación, inteligencia artificial y aprendizaje automático, análisis de datos. Con respecto a las habilidades blandas entre las más demandadas se encuentran: adaptabilidad y flexibilidad, comunicación efectiva, pensamiento crítico y resolución de problemas, liderazgo y gestión de equipos y finalmente competencias relacionadas con la experiencia del cliente: diseño UX/UI, gestión de relaciones con el cliente (CRM) y marketing digital. El estudio de Gartner destaca la importancia de una combinación de habilidades técnicas y blandas en el mercado laboral actual. Por su parte Serna y Gutiérrez (2022) y García y López (2021), “las habilidades digitales clave utilizadas en la gestión de las empresas son: alfabetización digital, comunicación digital, colaboración digital, seguridad digital, análisis de datos, gestión de proyectos digitales, marketing digital, comercio electrónico, pensamiento crítico y resolución de problemas, adaptabilidad y aprendizaje continuo”. Los beneficios de las habilidades digitales en la gestión de empresas están relacionados con mejorar la eficiencia y la productividad, la toma de decisiones informadas, mayor competitividad, mejora de la comunicación y colaboración y acceso a nuevos mercados y clientes.

Es importante destacar que las habilidades digitales necesarias para la gestión de empresas varían según el sector, el tamaño de la empresa y los objetivos específicos. Sin embargo, las habilidades mencionadas anteriormente son fundamentales para que las empresas puedan aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la transformación digital. Las habilidades digitales se han convertido en un factor clave para acceder a una gran cantidad de información y recursos disponibles en línea, facilitan la comunicación y la interacción con otras personas a través de diferentes canales digitales, son esenciales para el aprendizaje continuo y la formación

en la era digital, son demandadas en el mercado laboral y abren nuevas oportunidades profesionales, permiten la participación activa en la sociedad digital y contribuyen al desarrollo social. El desarrollo de habilidades digitales es un tema de gran relevancia para reducir la brecha digital facilitando el acceso y uso de las Tics por parte de la población, especialmente en los grupos vulnerables; promueven la inclusión social brindando oportunidades para que todas las personas puedan participar en la sociedad digital y beneficiarse de sus ventajas; así mismo fortalecen el desarrollo económico a través de impulsar la productividad, la innovación y el emprendimiento en la región. La adopción de habilidades digitales por parte de las Mipymes está influenciada por diversos factores, como el acceso a recursos y capacitación, la cultura organizacional y la percepción de beneficios. “También es importante considerar las barreras que pueden obstaculizar este proceso, como la falta de conocimiento y la resistencia al cambio” (Leyva et al., 2021). “El desarrollo de habilidades digitales en las Mipymes puede promoverse a través de programas de formación y capacitación adaptados a las necesidades específicas de cada empresa” (Moreno et al., 2020). También es importante fomentar la colaboración y el intercambio de experiencias entre empresas para impulsar el aprendizaje conjunto. El desarrollo de habilidades digitales puede tener un impacto significativo en el desempeño empresarial de las Mipymes, incluyendo aspectos como la mejora de la productividad y la competitividad. Además, “estas habilidades pueden favorecer la innovación y la generación de valor añadido en los productos y servicios ofrecidos por las empresas” (Orozco y Vargas, 2019).

Metodología – Secuencia metodológica – Proceso de la investigación

El presente análisis de investigación se desarrolló con base a la metodología descriptiva exploratoria, debido a que se describe el análisis del comportamiento de las Mipymes de municipios urbanos en la región huasteca potosina con relación a la incorporación de las habilidades digitales para adaptarse con éxito a las demandas del entorno digital. La investigación que se realizó se cataloga como descriptiva, que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, que se someta a un análisis. De acuerdo con la naturaleza del proyecto el método a emplear fue mixto esto derivado de los datos que se recabaron a partir de la investigación

documental y la aplicación del instrumento a las empresas que formaron parte de este estudio. Se usaron como instrumentos de recolección dos tipos de encuestas, la primera está dirigida a los empresarios de municipios urbanos de la región huasteca potosina, el cual consta de 10 preguntas que están diseñadas para analizar las habilidades digitales necesarias para mejorar el posicionamiento de las Mipymes en este tipo de municipios. El segundo instrumento es una encuesta dirigida a representantes de las Cámaras de Comercio de estos municipios, consta de 10 preguntas diseñadas para recopilar información sobre los programas de formación que ofrece la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CANACO) a sus socios. Dichos Instrumentos se recolectaron a través de la aplicación Forms de Microsoft Teams y de manera presencial. Se usó un muestreo no probabilístico intencional.

Desarrollo de la investigación

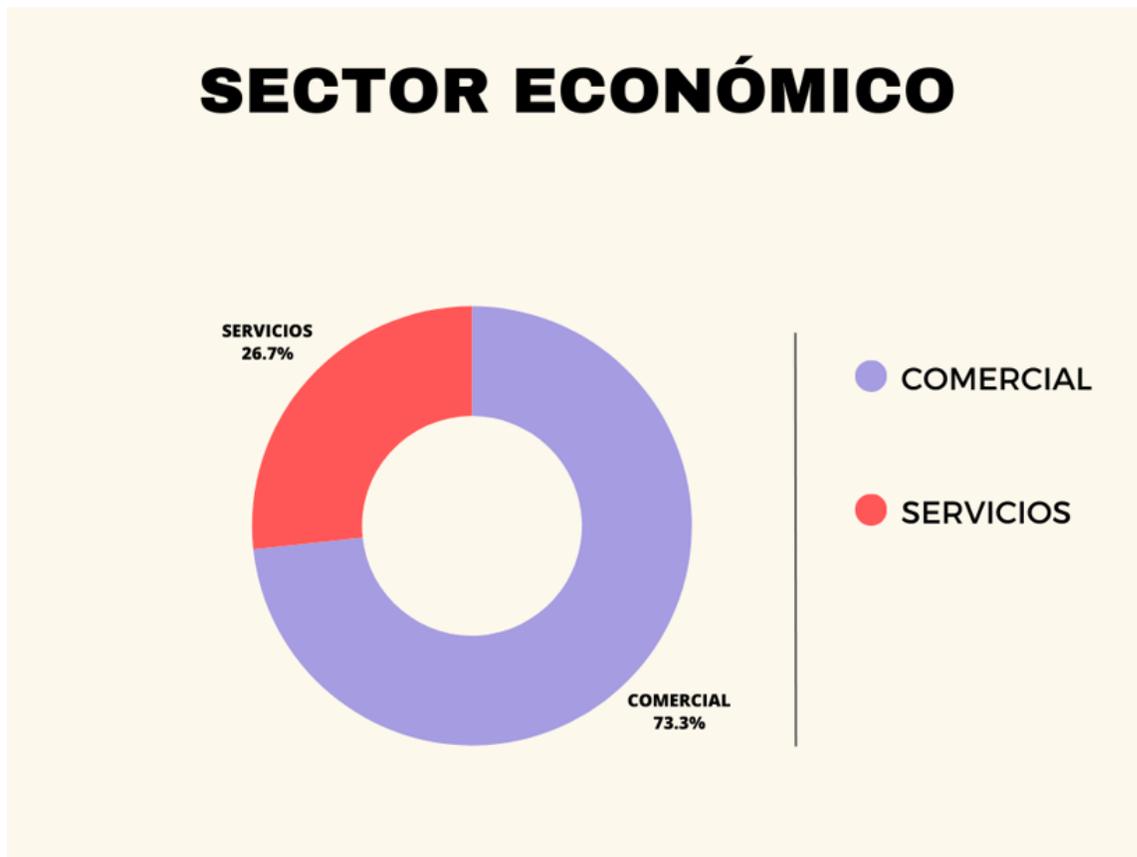
Con el presente análisis se pretende identificar las habilidades digitales más relevantes para el desarrollo de las Mipymes en municipios urbanos en la región huasteca potosina, así como el nivel de adopción y competencia digital de las Mipymes. Los instrumentos planteados permitirán analizar los factores que influyen en la adquisición y desarrollo de habilidades digitales en las empresas locales y con ello se propondrán recomendaciones y acciones concretas para promover el desarrollo de habilidades digitales en las Mipymes de municipios urbanos. A continuación, se dan a conocer la finalidad de estos instrumentos: El instrumento número 1 se aplicó a los empresarios de municipios urbanos en la región huasteca potosina. Se diseñó con la finalidad de analizar las habilidades digitales necesarias para fortalecer el posicionamiento de las Mipymes en el mercado local y poder entender las necesidades y oportunidades relacionadas con la digitalización en el ámbito empresarial local. El instrumento número 2 se aplicó a representantes de Cámaras de Comercio de municipios urbanos en la región huasteca potosina, el cual se diseñó con el objetivo de recopilar información sobre los programas de formación que ofrecen la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CANACO) a sus socios y paralelamente poder evaluar la efectividad de los programas existentes, lo cual con lleva a identificar oportunidades de mejora.

Análisis de resultados

Análisis de la información: Instrumento aplicado a Empresarios de Municipios Urbanos en la región huasteca potosina.

Como se puede observar en la gráfica de la figura 1: el 73.3% de las empresas encuestadas pertenecen al sector comercial y el 26.7% corresponden al sector servicios.

Figura 1 Sector económico al que pertenecen las empresas encuestadas.



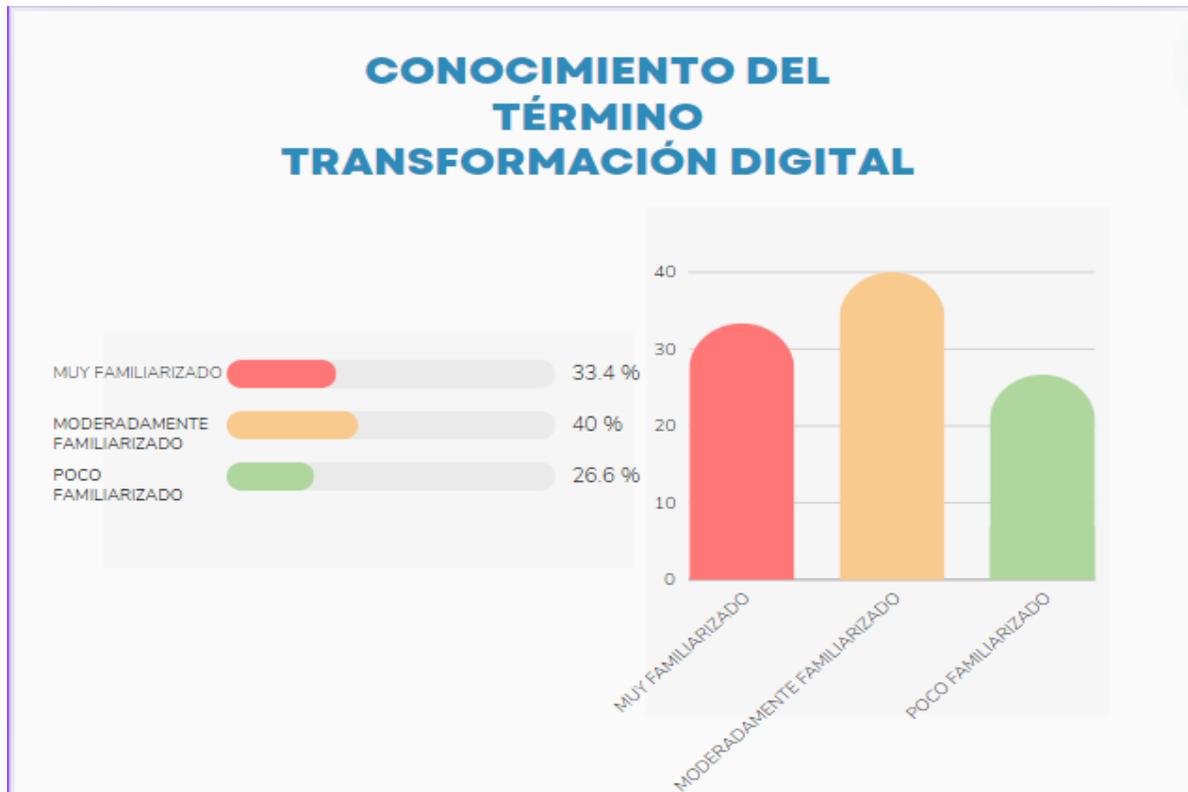
Fuente: Elaboración propia.

El 6.67% de las empresas no tienen empleados solo el dueño del negocio es quien desempeña todas las funciones, el 73.33% de las empresas tienen entre 1 y 5 empleados y el 20% tienen entre 6 y 10 empleados.

Con relación a qué tan familiarizados están con el término de transformación digital se aprecia en la figura 2 que: el 26.6% de las empresas contestó que está poco

familiarizado, el 40% moderadamente familiarizados, el 33.4% está muy familiarizados con el término.

Figura 2 Porcentaje de conocimiento del término transformación digital.

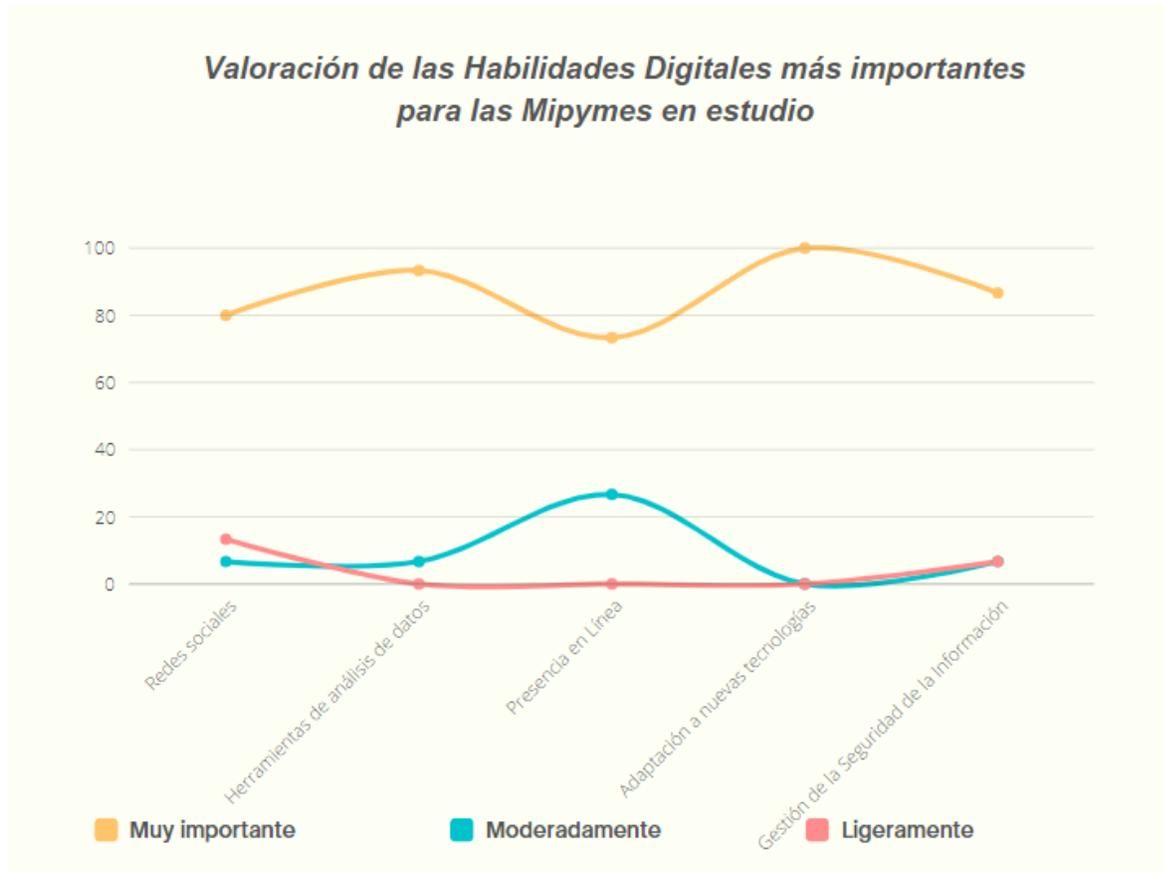


Fuente: Elaboración propia.

La gráfica muestra el porcentaje de conocimiento del término transformación digital para las Mipymes en estudio. Respecto a cuál es su nivel de competencia en el uso de herramientas digitales básicas (por ejemplo, correo electrónico, navegación web, procesadores de texto). el 66.67% de las empresas respondieron que un nivel alto, el 26.67% tiene un nivel de manejo medio, mientras que el 13.34% manifestó que su nivel es bajo. De lo que se deduce que los dueños de los negocios de la Mipymes en los municipios donde se realizó este estudio tienen un nivel de manejo alto de las competencias digitales básicas lo cual nos indica que estas empresas consideran importante digitalizar sus negocios para mantenerse a la vanguardia, en las preferencias de los clientes. Dentro de las habilidades digitales que se analizaron en este estudio destacan en la figura 3 las siguientes: manejo de redes sociales, uso de herramientas de análisis de datos, desarrollo de presencia en línea (página web, tienda

virtual), capacidad de adaptación a nuevas tecnologías, gestión de la seguridad de la información.

Figura 3 *Habilidades digitales para potenciar el crecimiento de las Mipymes.*



Fuente: Elaboración propia

La gráfica muestra el porcentaje de las habilidades digitales más importantes para las Mipymes en estudio.

El 79.99% de las empresas consideran muy importante el uso de las redes sociales para dar a conocer su negocio. El 93.33% de las empresas considera muy importante el uso de herramientas de análisis de datos. El desarrollo de presencia en línea (página web, tienda virtual) es considerada muy importante con un 73.33%. Mientras que la capacidad de adaptarse al uso de nuevas tecnologías es muy importante con un 100%. El 86.66% considera que la Gestión de la seguridad de la información es muy importante.

Cabe resaltar que el 100% de las empresas encuestadas coinciden en que la adaptación al uso de nuevas tecnologías es un factor muy importante y determinante para lograr incorporar cualquier tipo de habilidad digital y con ello lograr el posicionamiento de las Mipymes de los municipios urbanos de la región huasteca potosina frente a la competencia de los grandes corporativos. Con relación a la pregunta tu empresa ha recibido capacitación o asesoramiento en habilidades digitales en los últimos 12 meses. El 80% mencionó que no ha recibido capacitación y el 20% que sí. Quienes han recibido capacitación ha sido en los temas de mercadotecnia, marketing digital, networking, manejo del sistema SICAR y en la conservación de alimentos. En cuanto al tipo de recursos o apoyos que consideran serían útiles para mejorar las habilidades digitales de su empresa se encuentran uso de plataformas de ventas, terminales punto de venta, uso de redes sociales para ventas, internet y tecnología para mejorar la conectividad, características de equipos de cómputo, capacitaciones y uso de Excel. Dentro de las sugerencias que se mencionan para promover la digitalización en los municipios urbanos están: sensibilizar a los dueños y gerentes de las Mipymes en el uso de las habilidades digitales para mejorar las utilidades del negocio e invitar a los comerciantes, prestadores de servicios y emprendedores a las capacitaciones y asesoramientos que ofrecen las Cámaras de Comercio.

Instrumento aplicado a Titular de Cámara de Comercio de Municipios Urbanos.

Los programas de capacitación que ofrecen principalmente las Cámaras de Comercio son: capacitaciones en networking, servicio al cliente, comercio electrónico y contabilidad, dichos cursos se llevan a cabo de manera mensual. Los programas de capacitación ofrecidos por la cámara de comercio son evaluados como de buena calidad por los socios que toman las capacitaciones. Un punto clave al que se debe prestar especial atención es que el nivel de participación de los socios en estos programas de formación es muy bajo, dado que la mayoría de los cursos son en línea y existe apatía por parte de los socios a tomar estas capacitaciones, desestimando que les son de gran ayuda para mantenerse en las preferencias de los clientes. Dentro de las expectativas de formación que mencionaron los socios de las cámaras de comercio,

los temas que les gustaría ver incluidos en futuros programas son cursos taller sobre el manejo de aplicaciones de inteligencia artificial, como por ejemplo ChatGPT.

CONCLUSIONES

Con el desarrollo del presente análisis descriptivo de las habilidades digitales necesarias para favorecer el crecimiento de las Mipymes en municipios urbanos de la región huasteca potosina se logra proporcionar una visión integral de las habilidades digitales que requieren las Mipymes de estos municipios para aprovechar las oportunidades que ofrece la transformación digital y poderse posicionar en el mercado local, dentro de las cuales destaca la importancia de la alfabetización digital, la comunicación y colaboración digital, la seguridad informática, y el análisis de datos. Estas competencias permiten a las Mipymes mejorar su eficiencia operativa, ampliar su alcance de mercado, y adaptarse a un entorno digital en constante cambio. La integración de estas habilidades en la formación de los empleados y en la estrategia empresarial es esencial para fomentar la competitividad y la sostenibilidad de las Mipymes en el contexto urbano. Las habilidades digitales que predominaron fueron: en orden de prioridad destaca como número uno la capacidad de adaptación a nuevas tecnologías, en segundo lugar, el uso de herramientas de análisis de datos, en tercer lugar, saber gestionar la seguridad de la información, como cuarto lugar el uso de redes sociales para respuestas rápidas de marketing digital, en quinto lugar, se valora la presencia en línea las cuales son esenciales para el crecimiento y la sostenibilidad de las Mipymes.

La capacidad de adaptarse rápidamente a nuevas tecnologías garantiza que las empresas puedan mejorar sus procesos operativos, mantenerse competitivas y responder a las cambiantes demandas del mercado. Simultáneamente la utilización efectiva de las redes sociales permite a las Mipymes aumentar su visibilidad, interactuar con clientes y promocionar sus productos o servicios de manera más eficiente. Integrar estas habilidades en la estrategia empresarial es clave para el éxito de la Mipyme a largo plazo dado que se encuentra inmersa en un entorno digital dinámico. Para mejorar las habilidades digitales en las Mipymes, es indispensable contar con una variedad de recursos y apoyos. La implementación de plataformas de ventas y

terminales punto de venta facilita la gestión de transacciones. El uso de redes sociales para ventas aumenta la visibilidad y alcance de mercado. Mejorar la conectividad mediante internet y tecnología asegura operaciones eficientes. Equipos de cómputo adecuados y capacitaciones específicas, como el uso de Excel, son fundamentales para optimizar la productividad y la toma de decisiones. Estos recursos son cruciales para potenciar el crecimiento y la competitividad de las Mipymes. Finalmente, para promover la digitalización en las Mipymes, los gerentes deben centrarse en sensibilizar a su equipo sobre la importancia de las habilidades digitales para mejorar la eficiencia y rentabilidad del negocio. Es crucial fomentar la participación en capacitaciones y asesoramientos ofrecidos por entidades como las Cámaras de Comercio. Implementar el uso de plataformas de ventas en línea, redes sociales, y mejorar la conectividad y los equipos tecnológicos son pasos esenciales. Estas estrategias no solo mejoran la competitividad, sino que también facilitan la adaptación a un entorno digital en constante evolución.

BIBLIOGRAFÍA

- Carretero, S. (2021). Digital Skills. *Inter-American Development Bank*, 1-15.
- Cinterfor/OIT. (2020). Formación en habilidades digitales para MIPYMES en América Latina y el Caribe: Una mirada desde la experiencia de OIT/Cinterfor.
- Del Do, A. M., Villagra, A., & Pandolfi, D. (2023). Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES. *Informes Científicos Técnicos-UNPA*, 15(1), 200-229.
- García, M. y López, R. (2021). El impacto de las habilidades digitales en la gestión de las pymes españolas. *International Journal of Management*, 48(3), 891-908.
- Gartner. (2022). *Top skills demand report*. <https://www.gartner.com>
- Leyva, F., et al. (2021). Barreras y factores facilitadores de la digitalización en las pymes españolas. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 24(1), 21-32.
- Mejía-Delgado, O. A., Mejía-Delgado, Y. Y. (2022). Madurez tecnológica de la generación Z: reto de la transformación digital en Colombia. *Revista CEA*, 8(16), 1913. <https://doi.org/10.22430/24223182.1913>

- Montoya, D. y Pardo, C. (2020). Transformación digital de las MIPYMES: un análisis desde la perspectiva del emprendimiento. *Revista Científica Perspectiva Empresarial*, 2(1), 67-83.
- Morduchowicz, R. (2021). Competencias y Habilidades Digitales. *UNESCO*, 1-11.
- Moreno, R., et al. (2020). Programas de formación en habilidades digitales para pymes: revisión y análisis comparativo. *Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria*, 13(3), 78-91.
- Orozco, J. y Vargas, J. (2019). Habilidades digitales y su impacto en la innovación empresarial: evidencia para empresas del sector manufacturero en Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 27(40), 169-183.
- Peter, M.K., Kraft, C. y Lindeque, J. (2020), "Campos de acción estratégicos de la transformación digital: una exploración de los campos de acción estratégicos de las pymes y grandes empresas suizas", *Journal of Strategy and Management* , vol. 13, n.º 1, págs. 160-180. <https://doi.org/10.1108/JSMA-05-2019-0070>
- Serna, M. y Gutiérrez, J. (2022). Las habilidades digitales como factor clave para la competitividad empresarial en América Latina. *Pensamiento Estratégico*, 30(45), 1-16.