



Hábitos y tendencias del 2021 para las PyMEs ¿Qué necesitan para afrontar este año?

- **A finales del 2020, cerraron 1 millón 10 mil 857 pequeñas y medianas empresas (PyMEs) en México.**
- **Un 80% del aumento en las entregas provinieron de las PyMEs, convirtiendo a Lalamove en aliado estratégico para las cadenas de distribución de estos negocios.**

(Ciudad de México, 26 de enero de 2021).- De los escombros del caótico 2020 surgió la gran oportunidad de recuperación en forma de adaptación digital de las empresas. Y es que hay que tomar en cuenta la aceleración tecnológica, la cual ha renovado los modelos y procesos de muchas industrias y con ello, preparándolas para la era de “nueva normalidad”.

El cierre definitivo de 1 millón 10 mil 857 pequeñas y medianas empresas (PyMEs) registrados hasta el pasado diciembre por la [Encuesta sobre el impacto económico generado por el COVID \(ECOVID-IE\)](#) y el [Estudio sobre la Demografía de los Negocios \(EDN\)](#), y cuya equivalencia es del 20.81% del total de este tipo de comercios en el país, es un gran indicador de que los negocios deben acoplarse de manera inmediata a la tecnología digital, si planean sobrevivir y no formar parte de esta estadística.

Frente a dicho escenario, herramientas como el comercio electrónico y las entregas de última milla por aplicación adquirieron un papel esencial, no sólo porque muchos negocios lograron mantenerse de pie con su ayuda, sino porque también modificaron los hábitos de consumo de las personas, ayudándolos a realizar y recibir compras seguras desde sus casas, transformando y añadiendo valor a las cadenas de distribución por medio de la eficiencia y disminución de costos.

“Hoy más que nunca es necesario adoptar rápidamente los canales digitales por medio de marketplaces y combinarlos con las vías tradicionales, así como la logística de última milla, para hacer crecer los modelos omnicanal en empresas sin importar su tamaño. Este binomio dará un gran impulso al comercio, llevándolo hacia nuevos territorios y nichos, ayudando a que los fabricantes y distribuidores puedan enfocarse mejor en la supervivencia y el crecimiento de su negocios”, apuntó Christophe Milhères, Managing Director de Lalamove México.

Algunas tendencias marcarán el rumbo de las PyMEs en 2021, y son las que moldearán la recuperación de este sector, el cual representa el motor principal de la economía y el empleo en México.

- **Tercerización en la logística de última milla.** El 2021 puede ser el año de la industria del *delivery*, la cual se estableció como aliada principal del e-commerce gracias a las entregas inmediatas, trazables y seguras. La tendencia apunta hacia servicios de logística autónomos y especializados, que permiten a los comerciantes enfocarse en actividades de desarrollo mientras los envíos quedan tercerizados en manos de plataformas como [Lalamove](#).
- **Softwares de gestión empresarial.** Con el *boom* de la digitalización y simplificación de procesos, un sistema de gestión empresarial es capaz de abarcarlos en su totalidad, desde recursos humanos hasta finanzas y seguros. A esto se le conoce como Software



as a Service (SaaS) y aunque se piensa que estas herramientas están pensadas para grandes empresas, lo cierto es que su uso se ha abierto más hacia las PyMEs.

- **Automatización de operaciones.** Este fenómeno está en crecimiento desde hace pocos años, pero este es su momento de consolidarse. La automatización permite dejar en manos de máquinas o *software* aquellas labores repetitivas y, en el caso de las PyMEs, es de gran ayuda para agilizar procesos y lograr que el personal humano pueda enfocarse en prácticas más complejas que requieran de todo su potencial o habilidades.
- **Analítica de datos aumentada.** En el comercio electrónico, los datos y la información representan la materia prima para una mejor segmentación de los consumidores, por lo que esta tendencia seguirá creciendo a la par de la enorme cantidad de datos generados diariamente y, gracias a una analítica mejorada de toda esta información, las empresas y los consumidores tendrán una mejor toma de decisiones.
- **Comunicación 24/7 asistida por comandos de voz.** Las PyMEs pueden aprovechar esta tecnología de inteligencia artificial para optimizar su experiencia del cliente y brindar un mejor servicio a través de búsquedas por voz o solicitudes de información sobre un producto o servicio de manera ágil y práctica.

Estas son algunas de las proyecciones tecnológicas que marcarán a las pequeñas y medianas empresas en 2021, las cuales muestran la llegada súbita de la nueva era, una que enlaza al mundo físico con el digital para brindar a los consumidores una experiencia integral y satisfactoria y optimizar para el funcionamiento y crecimiento de un negocio.