



# ESTUDIO DIGITALIZACIÓN PYMES MEXICO 2024

# CONTEXTO

El programa de diagnóstico digital de la CONCANACO consolida las iniciativas digitales que esta entidad ha desarrollado en los últimos años, integrando una de las características más importantes de la transformación digital: el '**Net Promoter Score**' o medición de la satisfacción del usuario en su experiencia.

Este programa tiene como objetivo identificar las áreas de mejora digital en las PYMES mexicanas del sector terciario y facilitar la implementación de capacitaciones locales a través de las 257 cámaras de comercio mexicanas.

La evaluación se basa en seis ejes empresariales: Finanzas, Clientes, Marketing y Ventas, Pagos, Operaciones y Administración."

# METODOLOGÍA



Encuesta cuantitativa a  
**660 empresas.**



Profundizamiento cualitativo  
con entrevistas a **50  
empresas.**

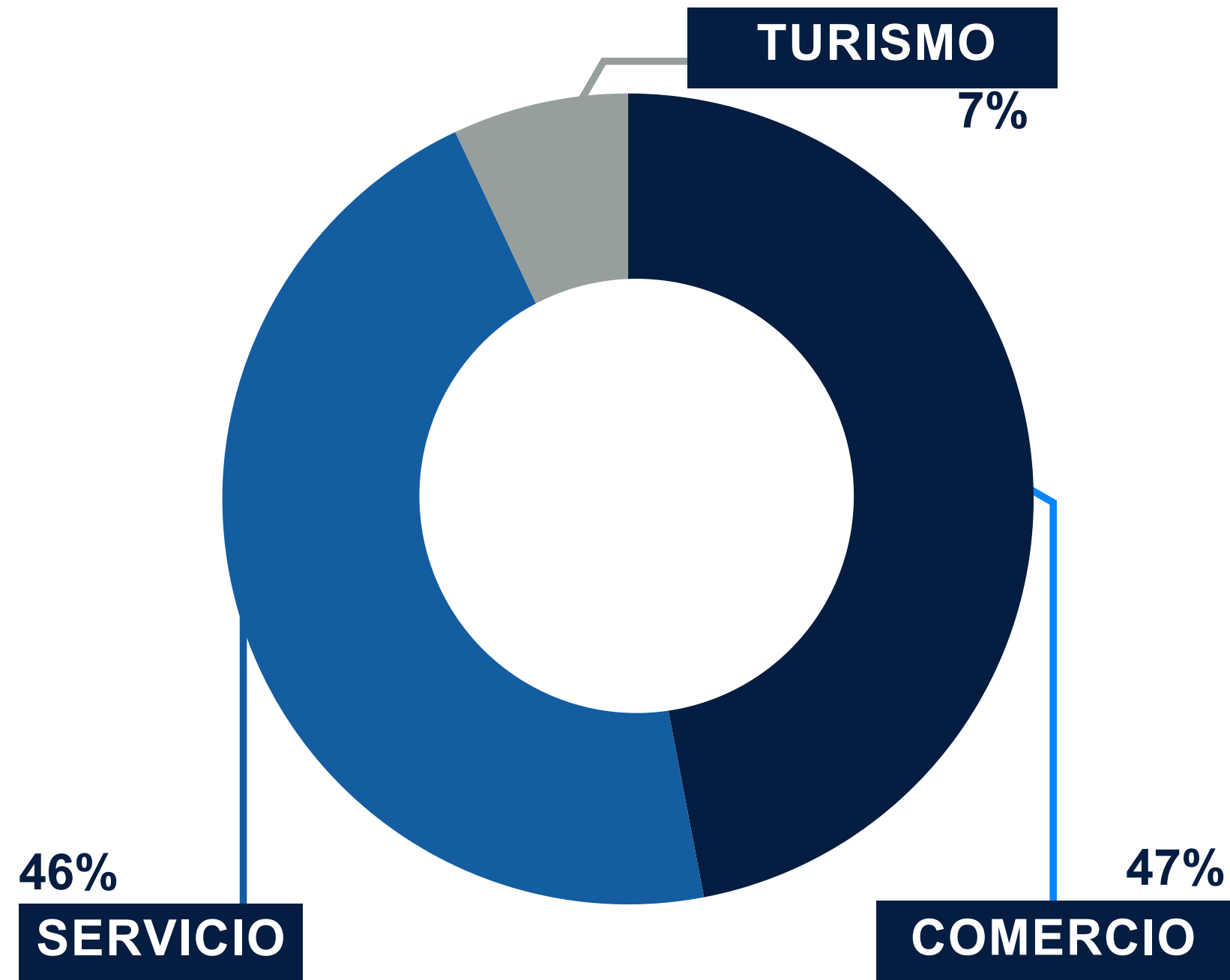


**15 preguntas** para tener una  
visión rápida y global de la  
digitalización de las pymes.

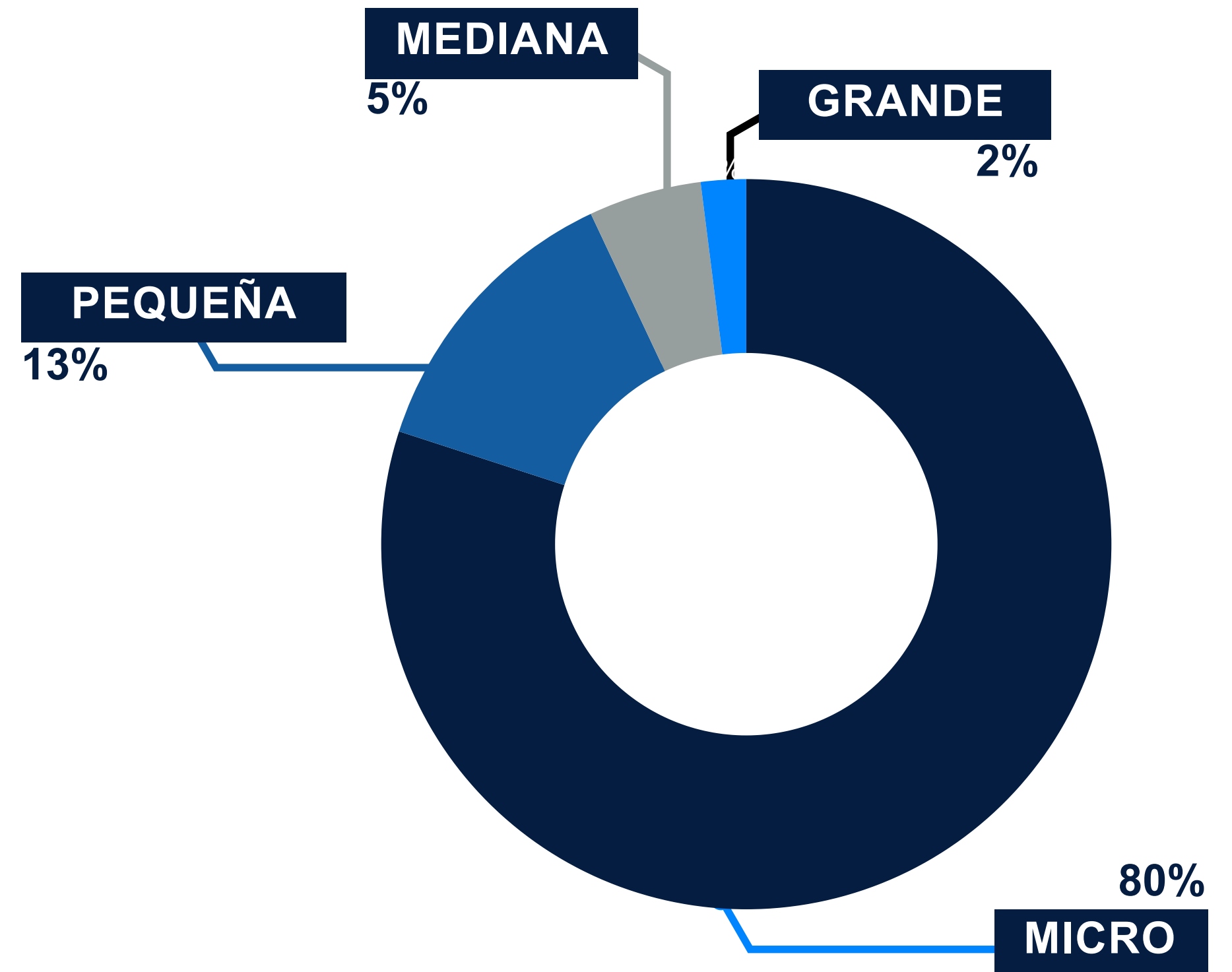
- *Nivel de confianza: 95%*
- *Margen de error: +/- 3.87%*

# REPRESENTATIVIDAD

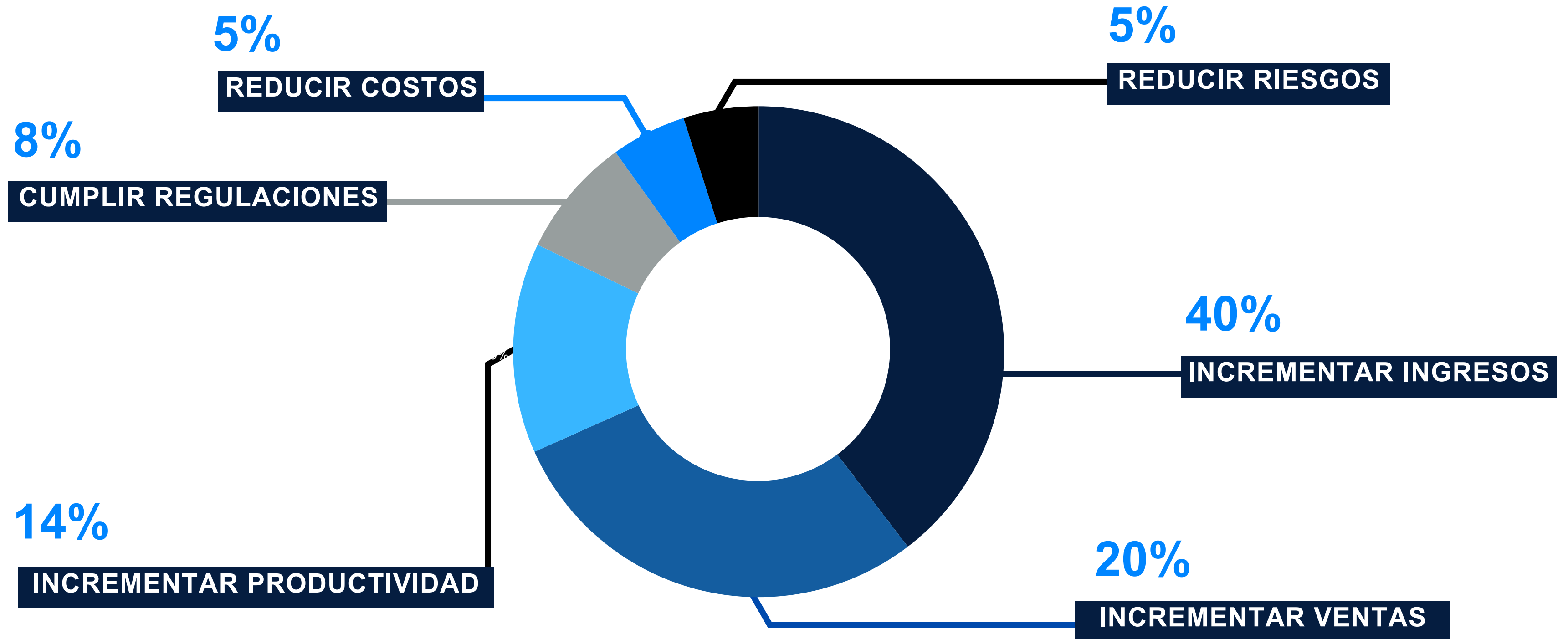
## • POR SECTOR



## • POR TAMAÑO



# ¿QUÉ OPORTUNIDAD TIENEN LAS SIGUIENTES INICIATIVAS ESTRATÉGICAS PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO?



# 15% TIENE UNA ESTRATEGIA DIGITAL EFECTIVA

¿ QUÉ TANTO AVANCE HA TENIDO SU ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CUÁL ES EL IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LA EMPRESA?

La ejecución avanza bien y gracias a ella los resultados son muy favorables.

15%

La ejecución avanza bien pero lo resultado no son los esperados.

21%

La ejecución no avanza, aunque seguimos teniendo buenos resultados.

8%

La ejecución ha sido tortuosa y los resultados son pobres.

15%

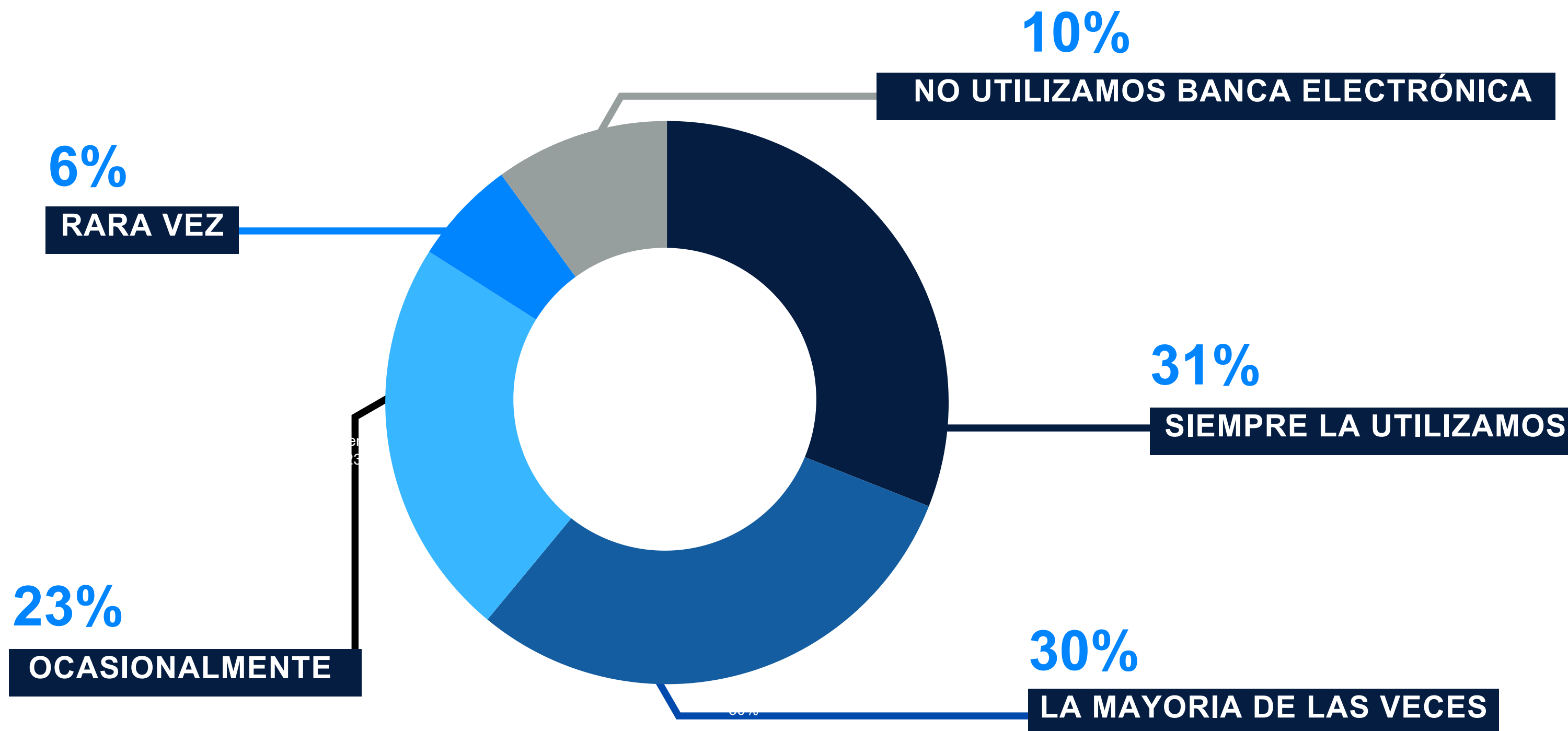
**No hemos formulado una estrategia de transformación digital.**

39%

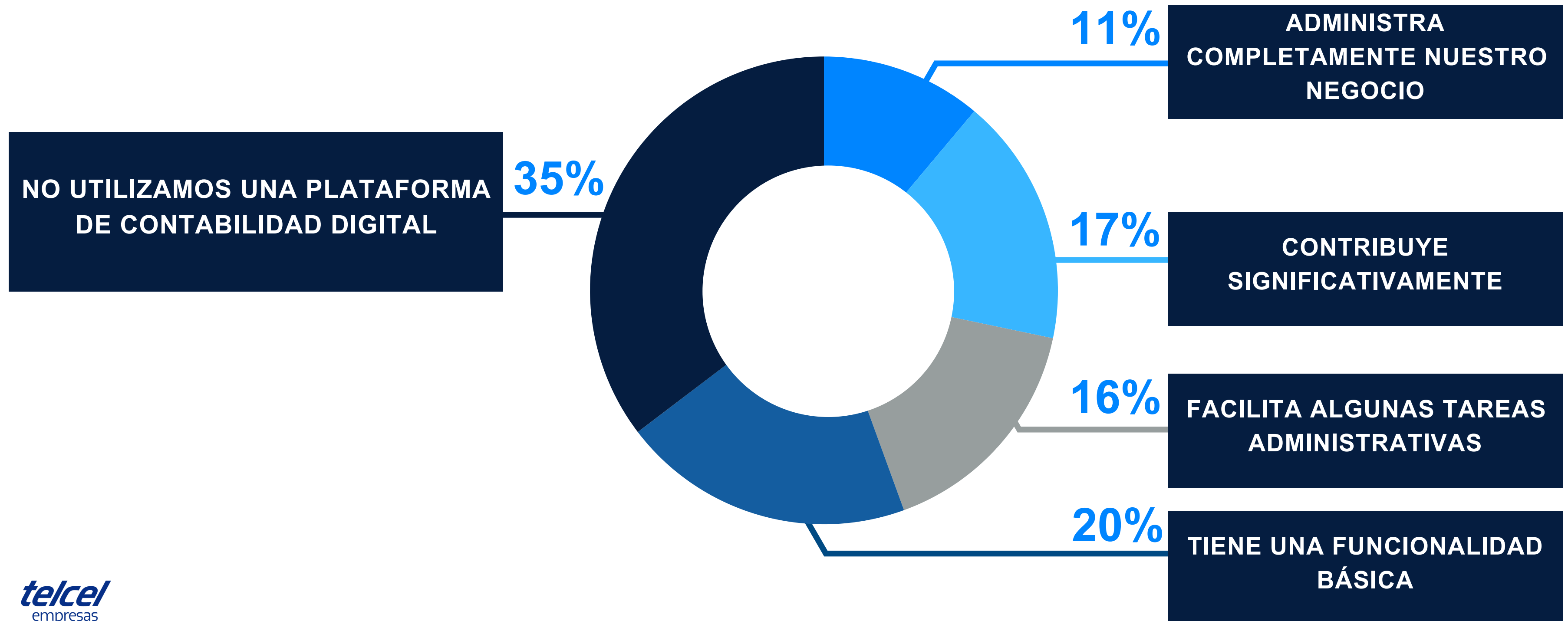
Otros.

3%

# ¿UTILIZAN LA BANCA ELECTRÓNICA EN LAS TRANSACCIONES DE TU EMPRESA?



# ¿LE AYUDA A ADMINISTRAR MEJOR SU NEGOCIO LA PLATAFORMA DE CONTABILIDAD QUE TIENEN EN SU EMPRESA?





# ¿QUÉ ALCANCE HAN OBTENIDO CON LAS PLATAFORMAS DIGITALES PARA CONOCER MEJOR A TUS CLIENTES Y SUS NECESIDADES (POR EJEMPLO: FORMULARIO DIGITAL, REDES SOCIALES, WHATSAPP BUSSINES, PORTAL WEB,ETC.) ?

No utilizamos plataformas digitales.

20%

No hemos obtenido una visión clara de nuestros clientes y sus requerimientos.

24%

Nos brindan una información detallada pero aún no tenemos una visión completa de sus necesidades.

28%

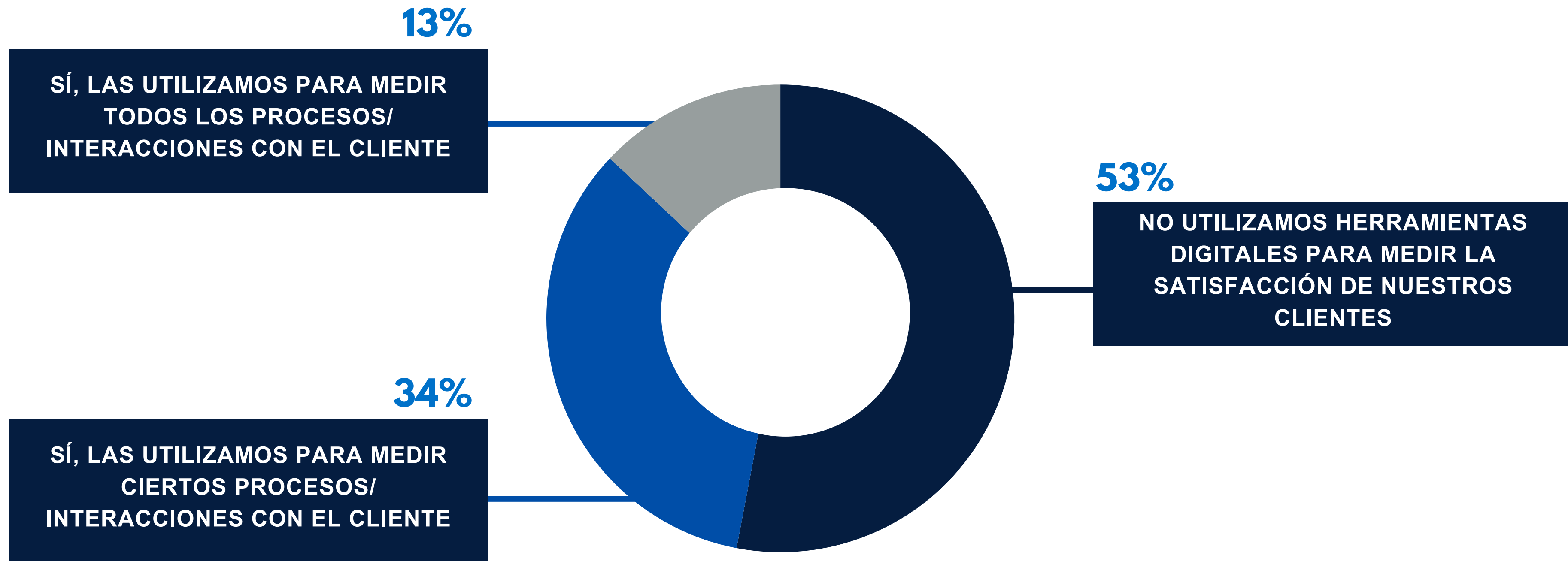
Nos ofrecen una buena comprensión de nuestros clientes y nos permiten identificar algunas de sus necesidades.

17%

Proporcionan una visión completa, permitiéndonos conocer sus necesidades de manera detallada.

11%

# ¿UTILIZAN HERRAMIENTAS DIGITALES PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES ?



# ¿CONSIDERA QUE SU PRESENCIA DIGITAL LE HA PERMITIDO CONSEGUIR NUEVOS CLIENTES?

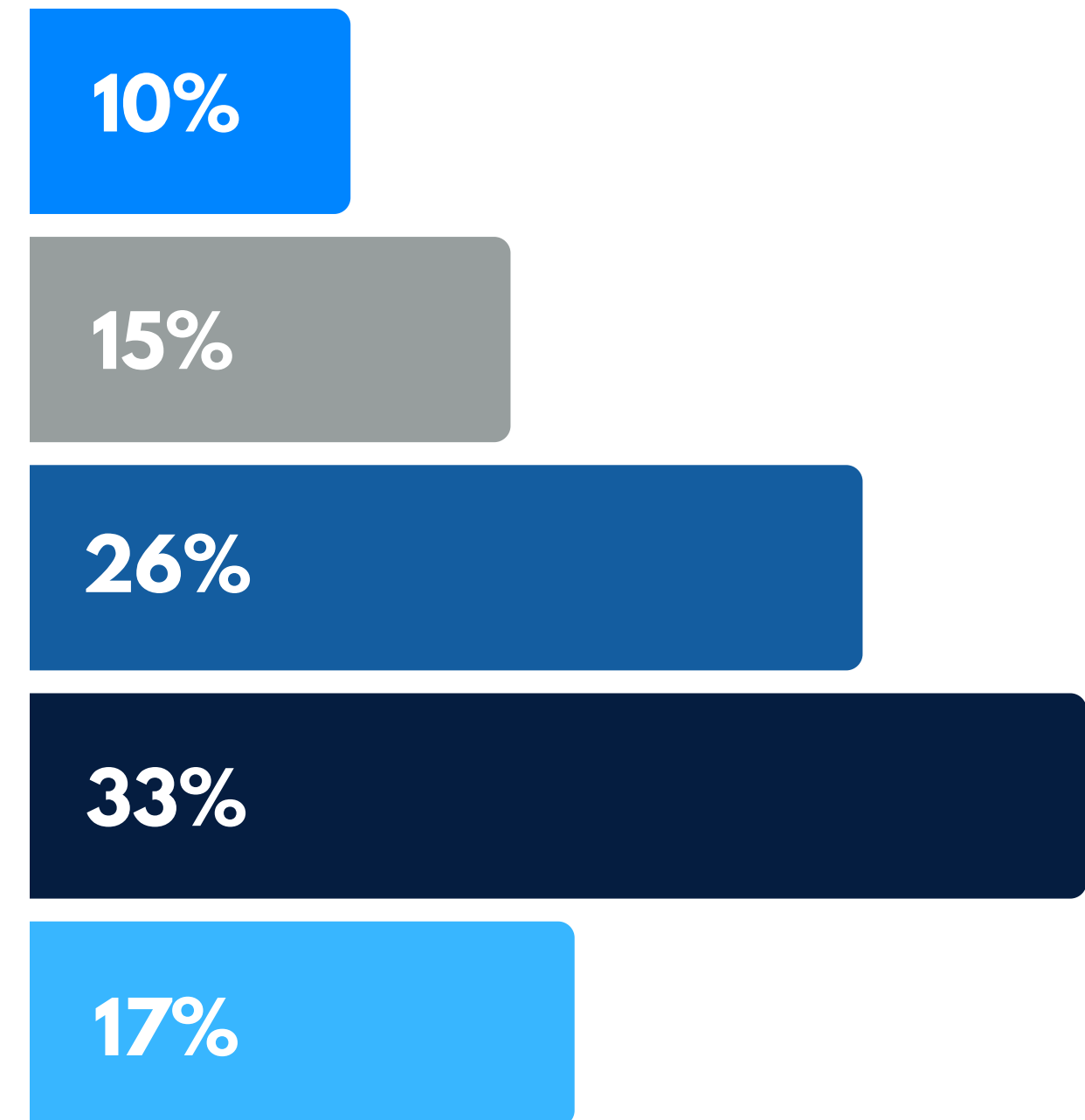
Es altamente efectiva en la adquisición de nuevos clientes y ha sido factor clave en el crecimiento de nuestro negocio.

Nos ha ayudado a atraer un número considerable de nuevos clientes y estamos satisfechos con los resultados obtenidos.

Ha contribuido ligeramente a conseguir nuevos clientes, pero se pueden mejorar los resultados.

Hemos comenzado a tener nuestra presencia digital, pero aún no tenemos nuevo clientes de manera significativa.

No tenemos presencia digital.



# ¿CONSIDERA QUE LOS MÉTODOS DE PAGO EN LÍNEA LE HAN PERMITIDO CAPTAR NUEVOS CLIENTES?

Ha sido un factor clave en el crecimiento de nuestra base de clientes.

7%

Nos han ayudado a atraer un número considerable de nuevos clientes y estamos satisfechos con los resultados obtenidos.

12%

Han contribuido ligeramente a la captación de nuevos clientes, pero consideramos que se pueden mejorar los resultados.

20%

Hemos implementado métodos de pago en línea, pero aún no hemos captado nuevos clientes de manera significativa.

22%

No ofrecemos métodos de pago en línea.

39%

# ¿HA EXPERIMENTADO UN CRECIMIENTO EN SUS VENTAS EN LÍNEA QUE LE HA PERMITIDO OBTENER MAYORES UTILIDADES EN COMPARACIÓN CON EL AÑO ANTERIOR?

Nuestras ventas en línea han experimentado un crecimiento extraordinario y hemos obtenido...

7%

Sí, hemos experimentado un crecimiento considerable en ventas en línea, lo que ha resultado en un aumento...

9%

Hemos experimentado un ligero crecimiento en ventas en línea, pero las utilidades han sido similares o...

18%

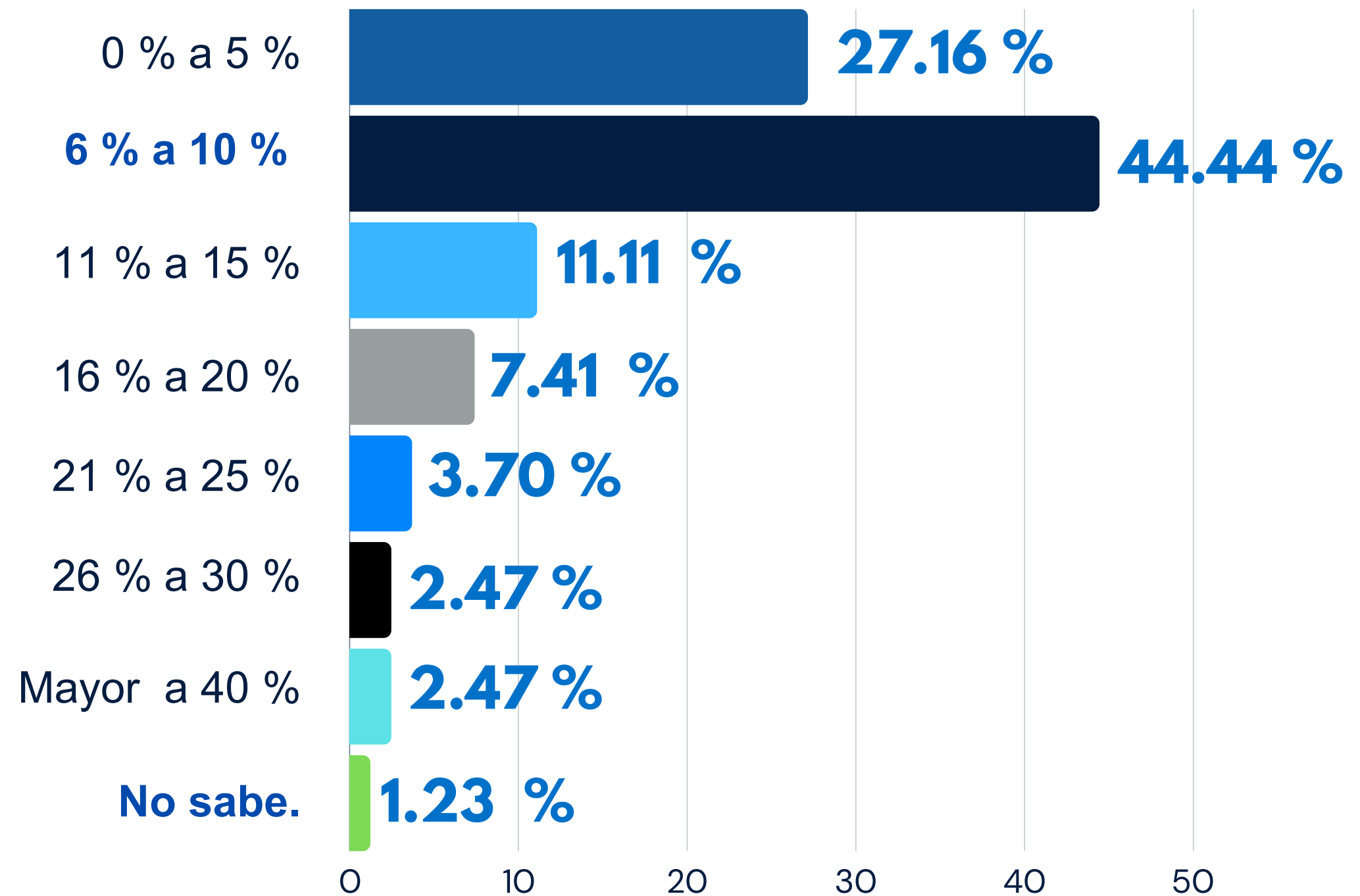
Aunque tenemos ventas en línea, no hemos experimentado un crecimiento significativo en...

27%

No tenemos ventas en línea.

40%

# ¿CUÁL HA SIDO EL CRECIMIENTO PROMEDIO DE LAS VENTAS EN LÍNEA DE SU EMPRESA EN EL ÚLTIMO AÑO ?



# ¿CONSIDERA QUE LA GESTIÓN DE SU INVENTARIO LE HA PERMITIDO OPTIMIZAR SU NEGOCIO?

Ha sido un factor en la optimización de nuestro negocio.

11%

Ha tenido un impacto positivo en la optimización de nuestro negocio.

16%

Ha contribuido ligeramente a la optimización de nuestro negocio, pero consideramos que se pueden mejorar los resultados.

17%

Hemos comenzado a utilizar una gestión digital de inventario, pero aún no hemos experimentado beneficios significativos.

18%

No utilizamos gestión digital de inventario en nuestra empresa.

38%

# ¿CONSIDERA QUE SU SISTEMA DE GESTIÓN DE PROVEEDORES (ERP) LE PERMITE LLEVAR UN MEJOR CONTROL DE SU NEGOCIO?

Ha sido un factor clave en la mejora sustancial del control de nuestros proveedores.

8%

Ha tenido un impacto positivo en el control de nuestros proveedores.

13%

Ha contribuido ligeramente a mejorar el control de proveedores, pero consideramos que se pueden mejorar los resultados.

11%

Hemos implementado un sistema de gestión de proveedores, pero aún no hemos experimentado una...

14%

No utilizamos un sistema de gestión de proveedores.

55%



# ¿CONSIDERA QUE EL USO DE INTERNET LE HA PERMITIDO REDUCIR LOS COSTOS DE OPERACIÓN O AUMENTAR SU MARGEN DE UTILIDAD?

Ha sido un factor clave en la significativa reducción de costos de operación o el aumento sustancial de nuestro margen de utilidad.

18%

Ha tenido un impacto positivo en la reducción de costos de operación o aumento del margen de utilidad.

18%

Ha contribuido ligeramente a reducir algunos costos de operación o aumentar el margen de utilidad, pero consideramos que se pueden mejorar los resultados.

24%

**Hemos utilizado internet en algunas áreas, per aún no hemos experimentado una reducción significativa de costos o aumento en el margen de utilidad**

27%

**No utilizamos internet en nuestras operaciones.**

13%

# ¿CONSIDERA QUE EL USO DE PLATAFORMAS DIGITALES HA MEJORADO LA COMUNICACIÓN Y EFECTIVIDAD ENTRE SUS COLABORADORES?

Ha sido un factor clave en la significativa mejora de la comunicación y efectividad entre nuestros colaboradores.

14%

Ha mejorado la comunicación y efectividad entre nuestros colaboradores.

18%

Ha contribuido ligeramente a mejorar la comunicación y efectividad entre nuestros colaboradores, pero consideramos que se pueden optimizar los resultados.

19%

Hemos comenzado a utilizar algunas plataformas digitales, pero aún no hay mejoras significativas en la comunicación y efectividad entre nuestros colaboradores.

26%

No utilizamos plataformas digitales para la comunicación entre nuestros colaboradores.

22%

# ¿UTILIZA LAS PLATAFORMAS DEL GOBIERNO PARA ADMINISTRAR SU NEGOCIO Y ACCEDER A SERVICIOS Y TRÁMITES?

**Son esenciales en la administración de mi negocio y me han permitido realizar trámites y acceder a servicios de manera ágil y eficiente.**

7%

Han facilitado la administración de mi negocio y el acceso a servicios y trámites.

10%

Utilizo ocasionalmente algunas plataformas del gobierno para ciertos trámites o servicios, pero no son una parte integral de la administración de mi negocio.

20%

He explorado algunas plataformas de gobierno pero aún no las utilizo de manera regular en la administración de mi negocio.

18%

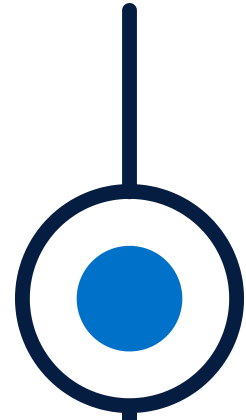
**No utilizo plataformas del gobierno para administrar mi negocio ni para realizar trámites o acceder a servicios.**

46%

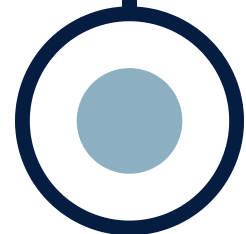
# PRIMERAS CONCLUSIONES GLOBALES

Es esencial **educar adecuadamente** a nuestras pequeñas y medianas empresas (PYMES) y **alinear sus expectativas** para prevenir cualquier tipo de frustración.

# LOS SIGUIENTES PASOS

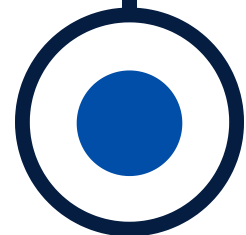


**Un centro de formación virtual y presencial:**  
Academia digital CONCANACO  
Encuestas de satisfacción (NPS)

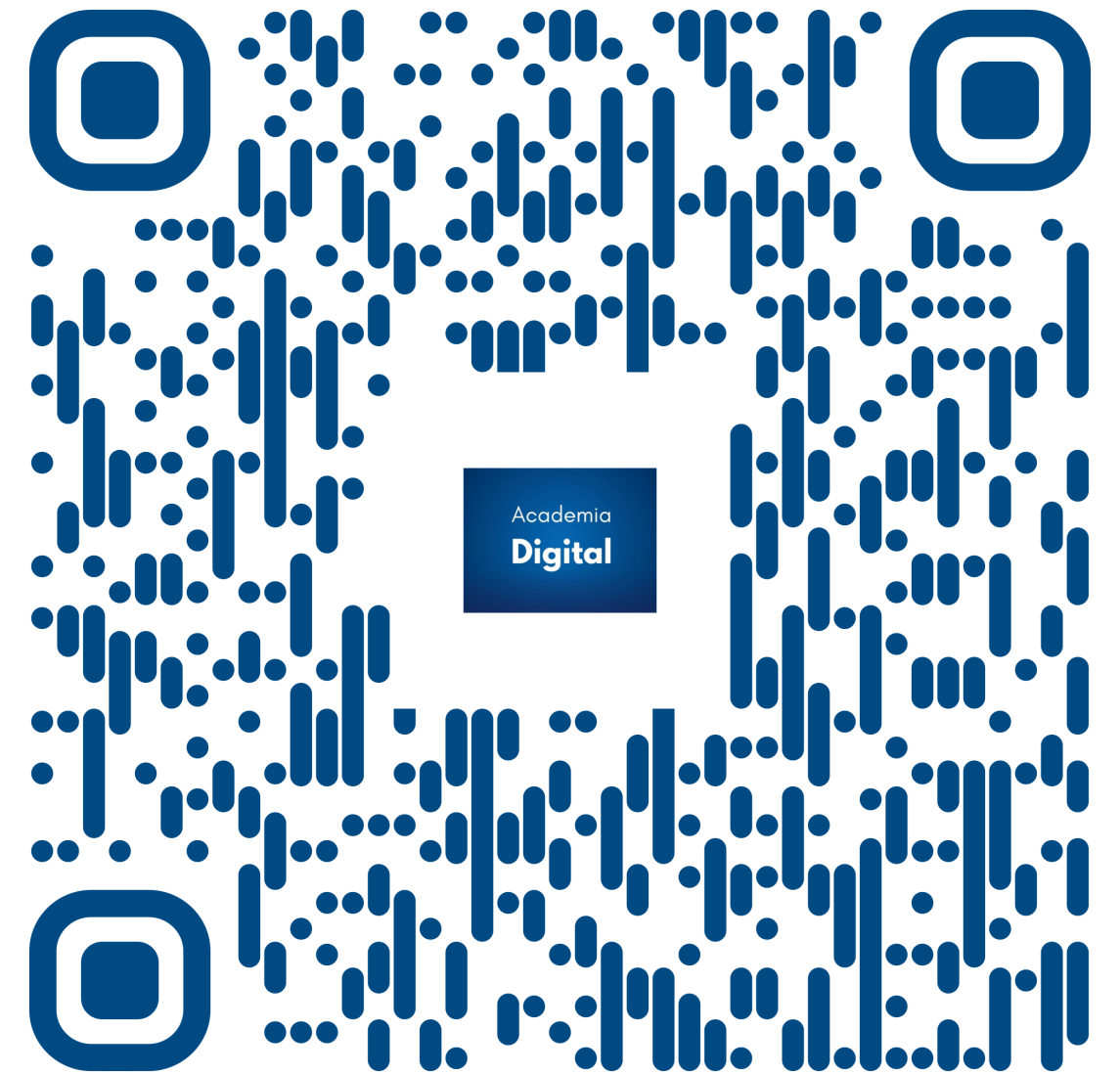


**3 estudios adicionales:**

- Las ventas
- Las finanzas
- Administración Digital



**Creación de un índice de digitalización para las pymes.**



# AGRADECIMIENTOS



## ALIADOS CONCANACO

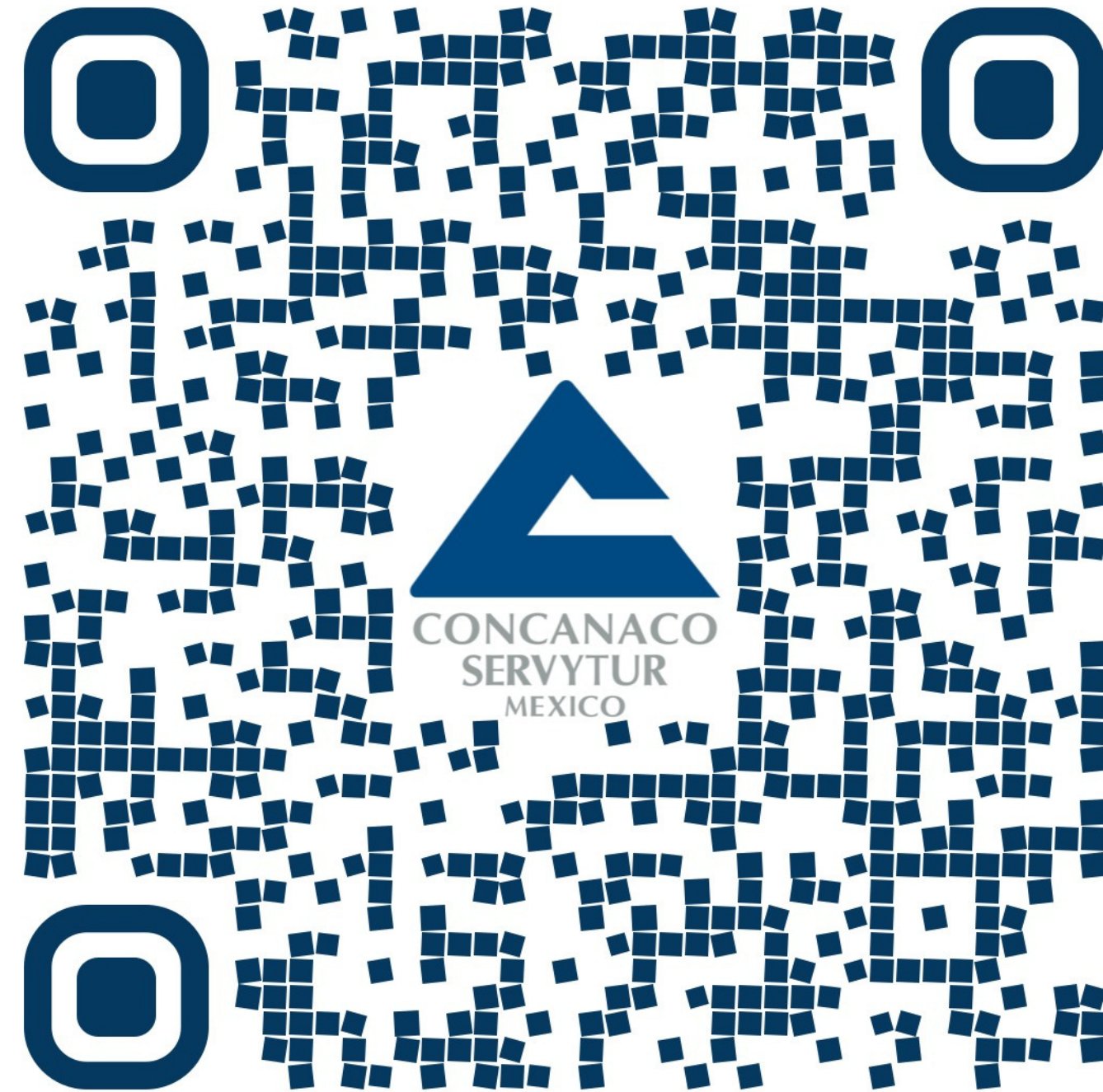
## GOBIERNO

## SPONSOR





# ¡GRACIAS!



**SinestesiaDigital**  
CONSULTORIA ESTRATEGICA