



FEBRERO 2022

Enfoka-Trends

Digitalización del pequeño comercio, ahora es el momento

Digitalización del pequeño comercio, ahora es el momento.

La transformación digital está remarcada en todas las agendas empresariales y los pequeños comercios no son una excepción. Saben que afecta a sus procesos internos y a las relaciones externas, en especial con clientes y proveedores. Sin embargo, los autónomos y las micropymes han afrontado el reto con cierto retraso.

La pandemia expuso que apenas a un 14% de ellas contaban con un modelo de relación digital con los clientes. Y todo ello en un contexto en el que, durante el trimestre en el que terminó el confinamiento domiciliario, el comercio electrónico superaba los 12.000 millones de euros trimestrales de facturación en España. Había una necesidad clara de adentrar a los pequeños comercios en las oportunidades del mundo digital.

En términos empresariales, eso se ha traducido en que un 69 % de las empresas han acelerado sus planes de transformación digital. Esa tendencia se hizo incluso más patente en Europa, donde el 80 % de los pequeños negocios intensificaron el uso de herramientas digitales durante la pandemia en busca de una mayor versatilidad que le permitiera adaptarse a las restricciones.

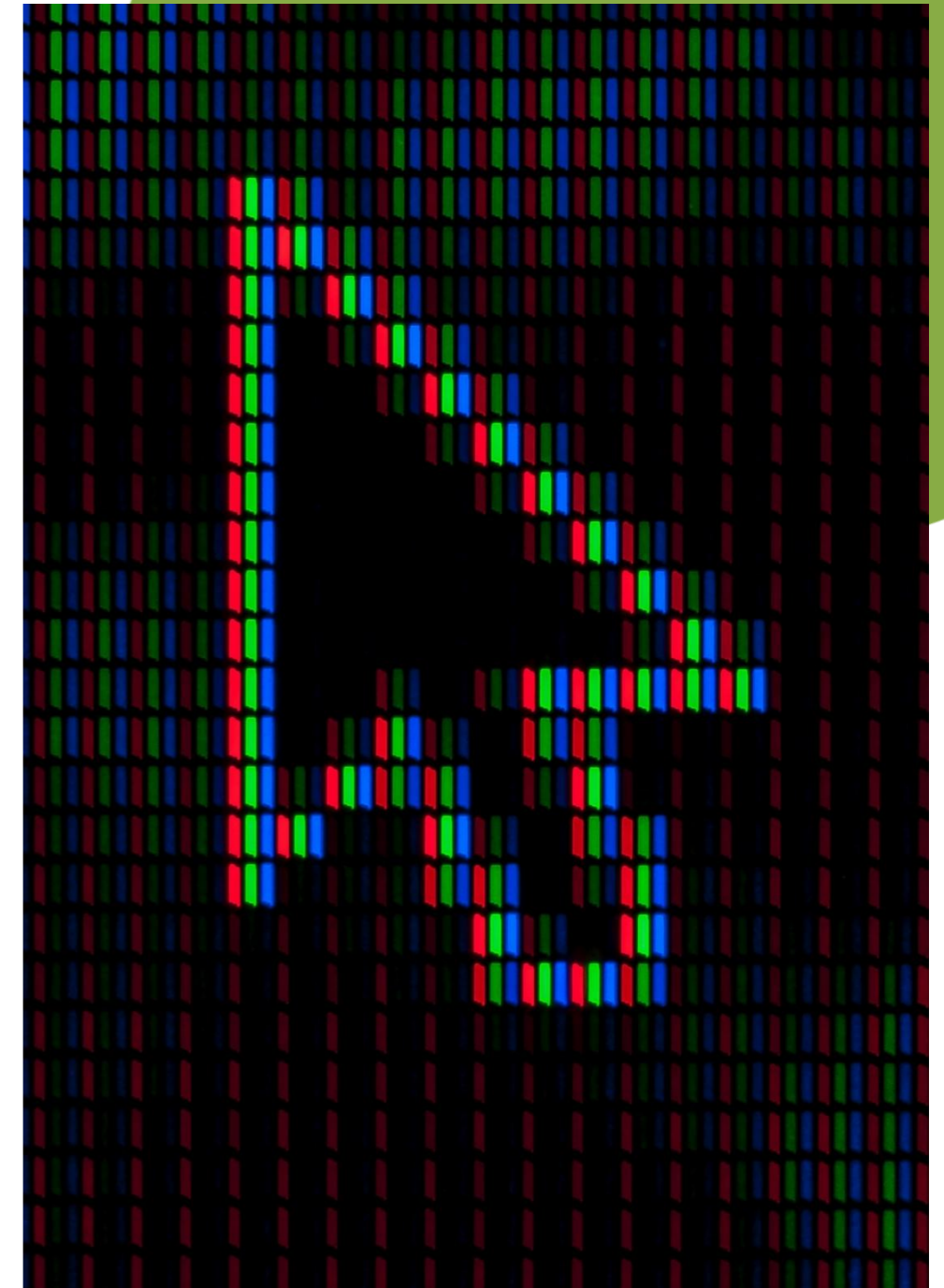


Foto de [Umberto](#) en [Unsplash](#)

En el caso del comercio vasco podemos afirmar a la luz de los datos del último “Barómetro del Comercio Minorista Vasco” que el grado de tecnologización continua su tendencia al alza. De todos los soportes TIC’s, destaca la presencia de TPV’s del que disponen el 82,9% de los establecimientos comerciales.

Asimismo, tanto los ordenadores portátiles (29,9%) como la opción con CPU (61,1%) o las tablets (15,4%) continúan incrementado su presencia en el sector minorista. Por su parte el smartphone (36,3%) como herramienta de trabajo, supera ya a tablets y portátiles.

Si bien los datos en cuanto a tecnologización son muy positivos, no podemos decir lo mismo en cuanto a digitalización. Digitalizamos cuando convertimos procesos manuales o analógicos en digitales consiguiendo además datos, y hacemos digitalización cuando tratamos, aprovechamos o procesamos esos datos para una mejora perseguida.

En este sentido solo el 62,2% de los comercios minoristas vascos cuenta con un programa informático orientado a la gestión de la actividad comercial. La tasa de comercio minorista vasco que vende a través del canal Online es de tan solo el 16,0%, de ellos solo el 26% tiene conectada su plataforma de venta online a su programa de gestión de almacén, para que las ventas que se realizan mediante tienda física se detraigan del número de unidades disponible online.

Del conjunto de establecimientos comerciales minoristas de la CAE que no se han sumado a la venta online el 79% señala que no tiene intención de abordar esta posibilidad en el futuro. Por el contrario, un 15,6% muestra su interés para afrontar el proceso de digitalización de la venta a medio plazo, preferentemente.

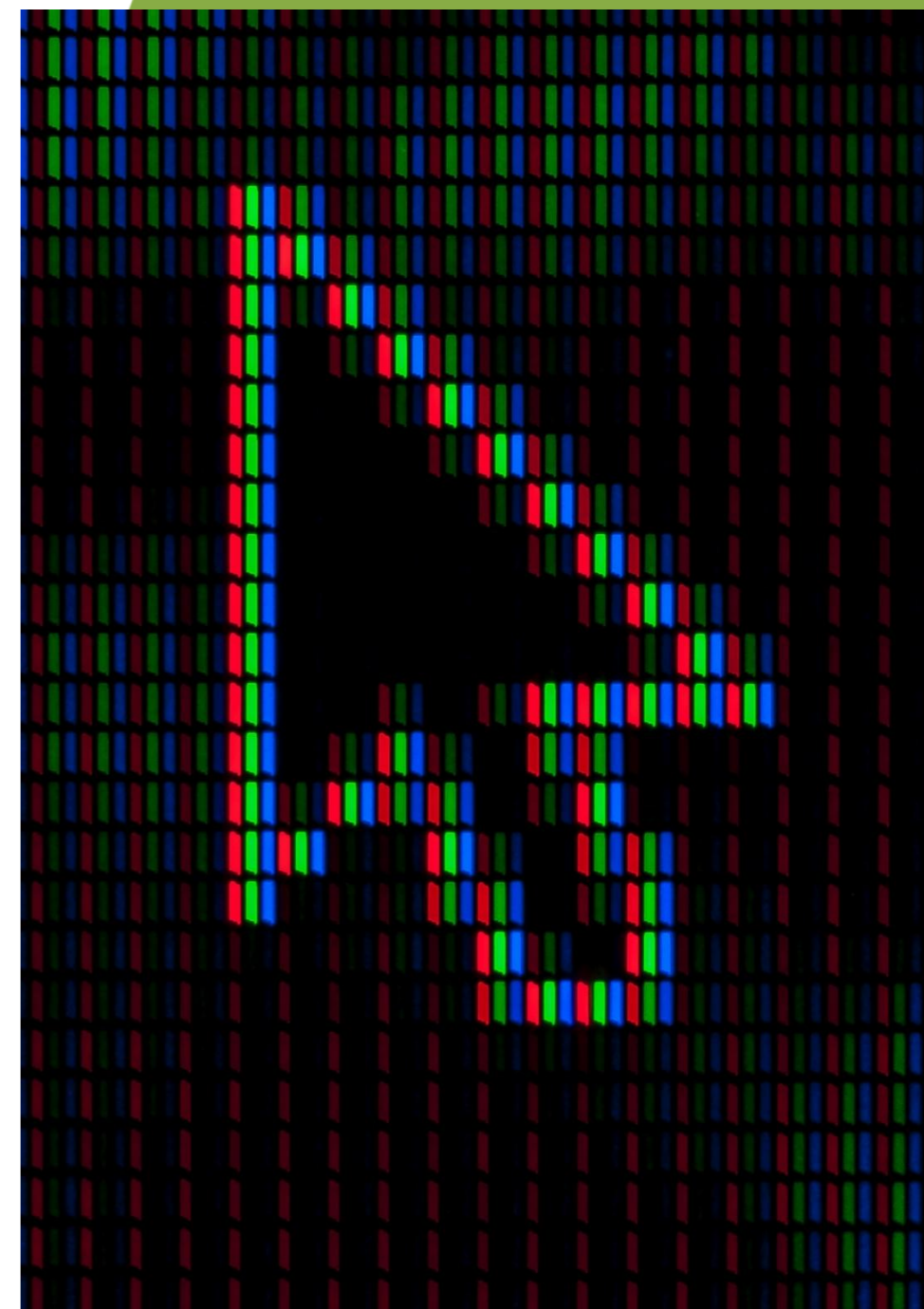


Foto de [Umberto](#) en [Unsplash](#)

Si entramos a analizar herramientas digitales más avanzadas como puede ser la integración de soluciones CRM (Customer Relationship Management) vemos que según el estudio sobre "Implantación de programas de fidelización en el sector comercial minorista vasco basados en tecnología CRM" el desconocimiento de este tipo de software es mayoritario (57,1%) en el comercio minorista vasco independiente, no siendo una terminología presente en su gestión, de lo que se deriva necesariamente un menor acceso a este tipo de recursos.

Y es que hoy por hoy, la gran mayoría del retail vasco no ha incorporado estos sistemas o programas de gestión de la relación con el cliente, tan solo un 11,3% los establecimientos utiliza un software de este tipo.

También un 4,4% dice habérselo planteado en su momento habiéndolo abandonado o estar planteándose en la actualidad, signo al menos de que está en su agenda.

Es sintomático que los propios comerciantes vascos coinciden en resaltar la importancia de conocer bien a sus clientes, y afirman que lo vienen consiguiendo, pero ese conocimiento está frecuentemente basado en percepciones y no en datos objetivos y medibles.

El sector de distribución debe digitalizarse pero ¿Por donde empezar? Lo primero debe ser que cada comercio analice su estado de madurez digital. Es importante conocer en qué estado se encuentra el negocio en este sentido.

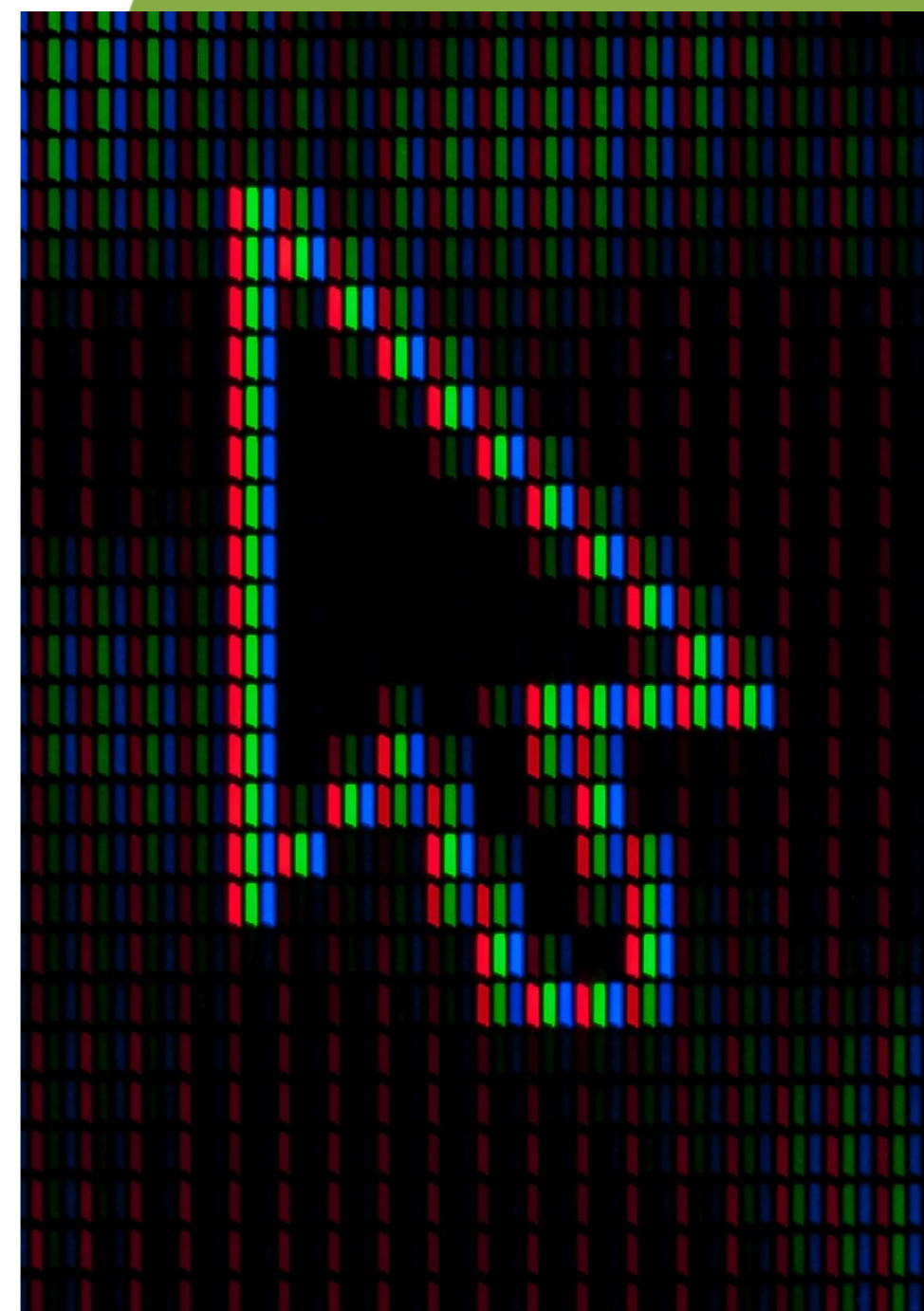


Foto de [Umberto](#) en [Unsplash](#)

En función de los objetivos que tenga el negocio, la empresa deberá buscar las necesidades prioritarias para establecer la hoja de ruta sobre la que trabajar. En principio los objetivos que la pyme debe marcarse para poder establecer un buen plan de digitalización serían:

- Mejora de las ventas
- Mejora de la productividad
- Mayor ahorro y control.

En lo que respecta a las soluciones digitales que las pequeñas y medianas empresas deben incorporar podemos resumirlas en el siguiente decálogo:

- Conectividad. Tanto fija como móvil para comunicarse con clientes, proveedores, administraciones, etc.
- Plataformas de gestión multicanal. Como un CRM, por ejemplo. La finalidad es responder las peticiones de los clientes actuales.
- Aplicaciones digitales de gestión. Aquellas que persigan la automatización de trámites y gestiones.
- Puestos de trabajo digitales, integrando componentes de movilidad. Para ser eficaces y reducir tiempos muertos o inactivos.
- Copias de seguridad en la nube. Para garantizar la recuperación en caso de ciberataques o pérdidas de información.

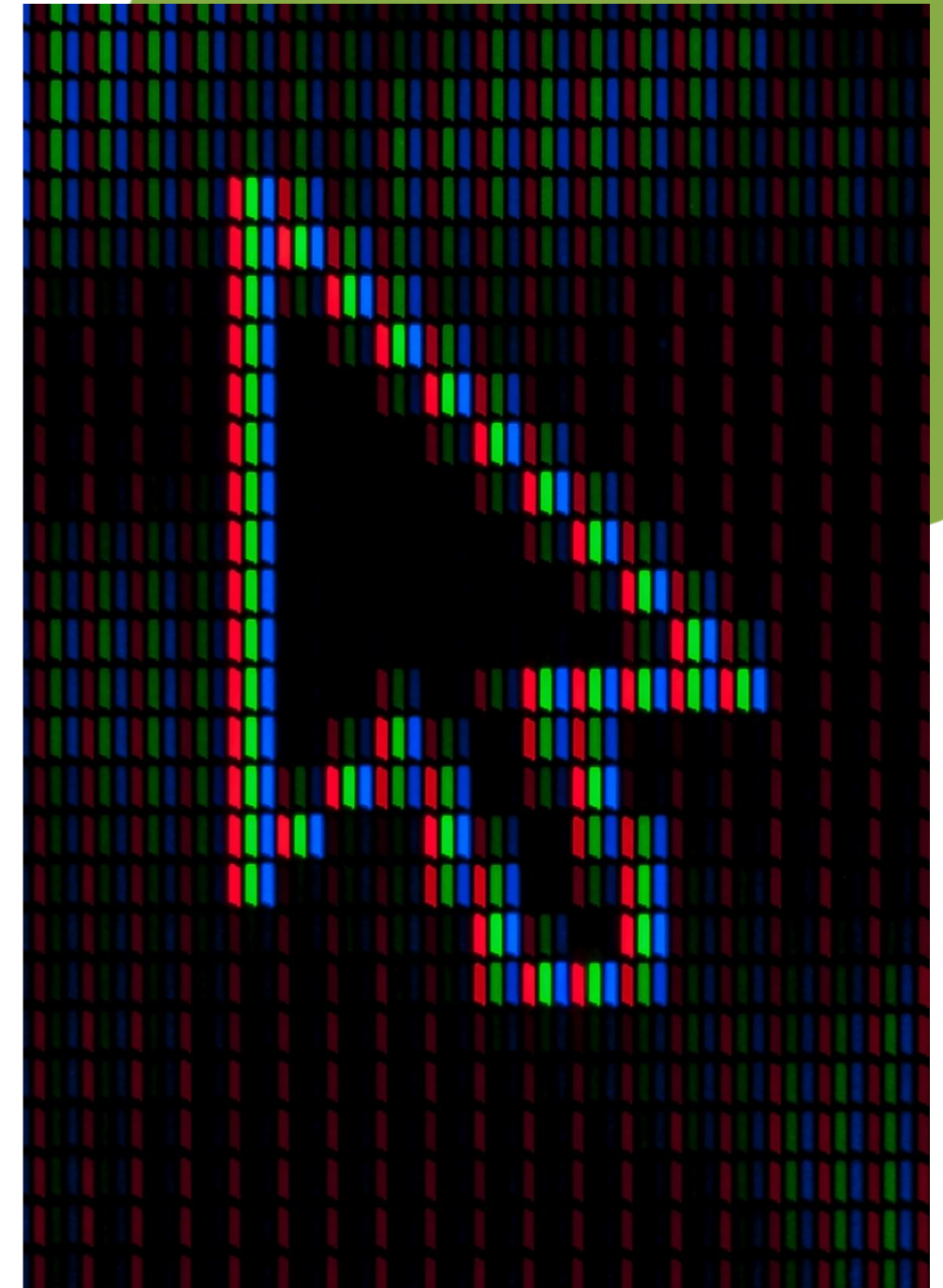


Foto de [Umberto](#) en [Unsplash](#)

- Presencia y ventas online. Imprescindible tener una página web y vender los productos a través de internet para poder ampliar los clientes potenciales y fortalecer las relaciones con ellos.
- Dispositivos para digitalizar locales. Maximizar el conocimiento del cliente por los productos o los servicios ofrecidos, así como personalizar su atención y oferta.
- Aplicaciones de seguridad. Para proteger la información y mantener el correo electrónico a salvo.
- Plataformas IoT (internet de las cosas). La finalidad es la de ahorrar costes en determinadas actividades. Entre ellas destaca la recogida automática de información, vídeovigilancia, atención de dispositivos, etc.
- Servicios de Big data o Business Intelligence. Se trata de mejorar la gestión mediante técnicas de transformación de datos en procesos de información relevantes para la evolución del negocio. También un 4,4% dice habérselo planteado en su momento habiéndolo abandonado o estar planteándose en la actualidad, signo al menos de que está en su agenda.

Existen en Euskadi diversas iniciativas de apoyo al proceso de digitalización del pequeño comercio como son la "Escuela Vasca de Retail", a través de algunos de sus cursos superiores o especializados, o el programa "eus-Commerce", ambos impulsados por el Gobierno Vasco. A nivel estatal destacan otros proyectos como el de "Transformación Digital para el desarrollo empresarial inclusivo" desarrollado desde el Ayuntamiento de Madrid.

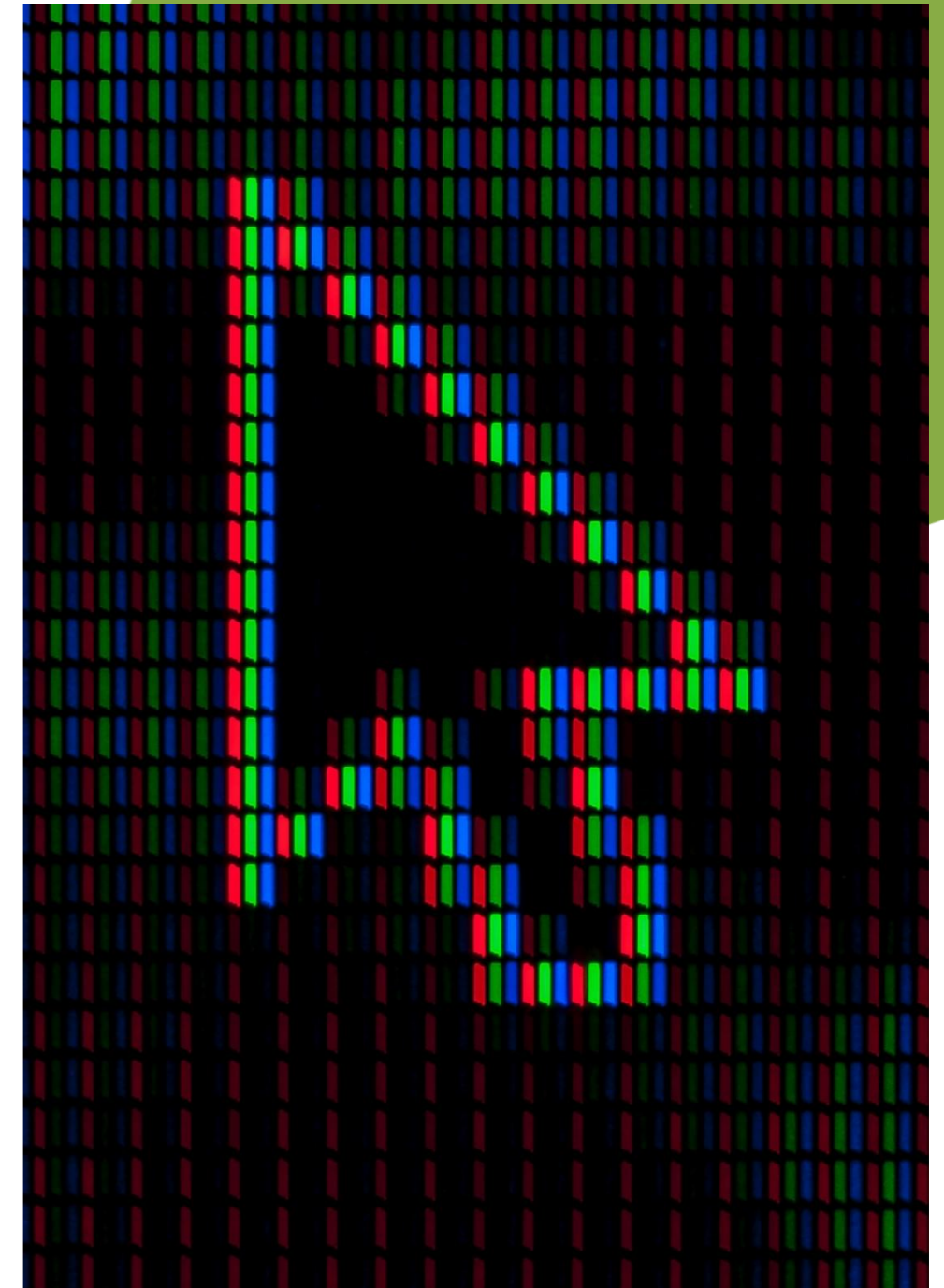


Foto de [Umberto](#) en [Unsplash](#)

También levanta expectativas el nuevo programa Kit Digital, una iniciativa del Gobierno de España, que tiene como objetivo subvencionar la implantación de soluciones digitales disponibles en el mercado para conseguir un avance significativo en el nivel de madurez digital. A través de él se ejecuta la ayuda pública denominada Bono Digital que puede llegar hasta 12.000€.

Este Bono Digital debe utilizarse para la adopción de soluciones de digitalización disponibles en el mercado, por ejemplo para digitalizar y/o automatizar procesos de facturación, contabilización o recursos humanos.

La ayuda va dirigida a pequeñas empresas, microempresas y autónomos, de cualquier sector con domicilio fiscal en España y estarán determinadas en función de los siguientes segmentos:

- Segmento I.- Pequeñas empresas de 10 a 49 empleados.
- Segmento II.- Pequeñas empresas o Microempresas de 3 a 9 empleados.
- Segmento III.- Pequeñas empresas o Microempresas de 0 a 2 empleados.

Las empresas y autónomos del segmento I podrán solicitar la ayuda a partir del 15 de marzo. Unos días antes, el 10 de marzo, el catálogo con los primeros agentes digitalizadores adheridos al programa, son los únicos para suscribir los "acuerdos de prestación de soluciones de digitalización", estará disponible en la página www.acelerapyme.es.

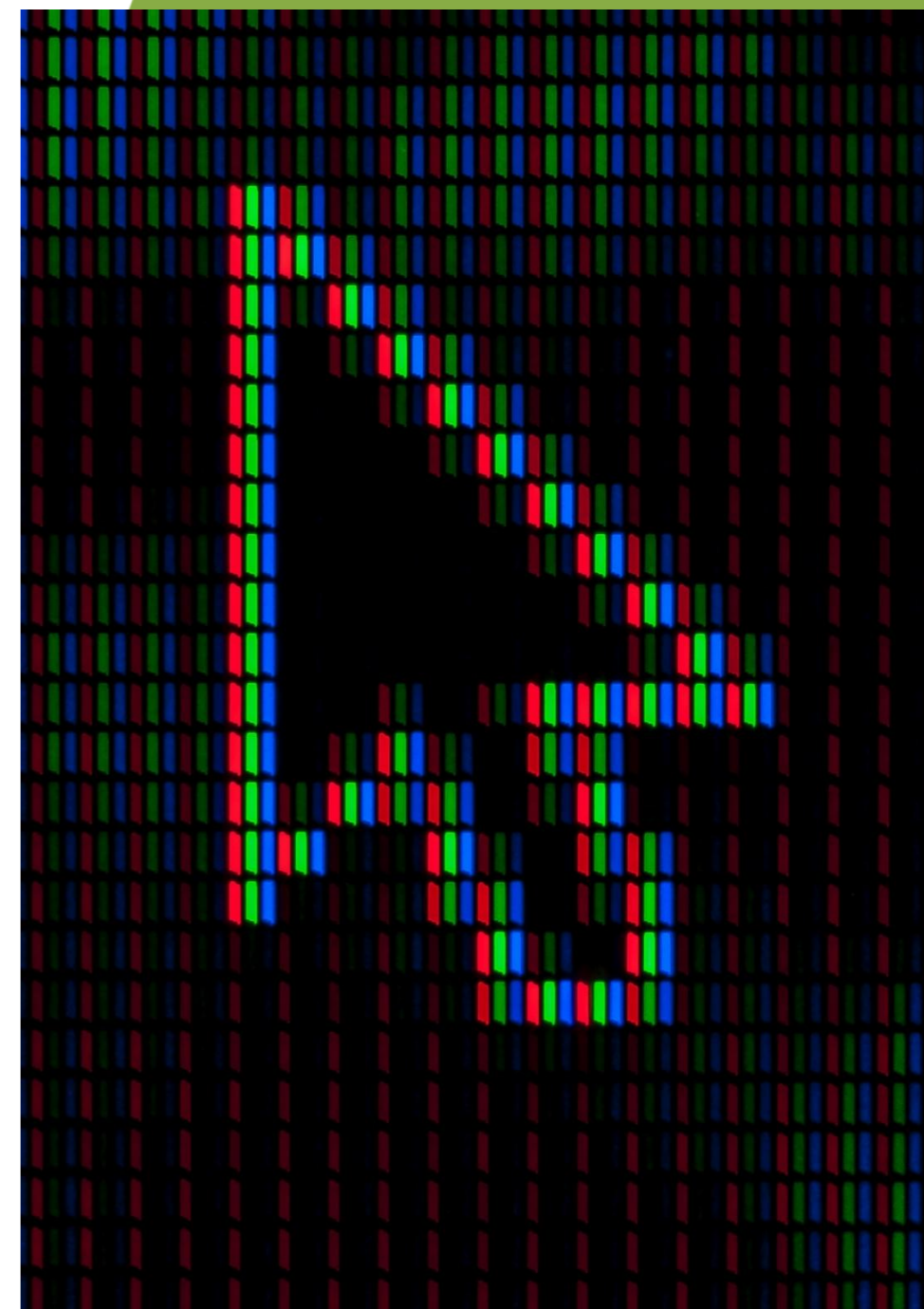


Foto de [Umberto](#) en [Unsplash](#)

Con el fin de facilitar al máximo el acceso a las ayudas, se ha habilitado la figura del "representante voluntario", es decir, que cualquier tercero sea persona física o jurídica, debidamente autorizado, puede solicitar la ayuda por cuenta de la pyme.

Para solicitar el bono digital hay que registrarse en el área privada de www.acelerapyme.es y completar el test de autodiagnóstico.

El siguiente paso es consultar la información sobre las soluciones de digitalización que se ofrecen y elegir una o varias de las siguientes categorías:

- Sitio Web y presencia en internet.
- Comercio electrónico.
- Gestión de redes sociales.
- Gestión de clientes.
- Business Intelligence y Analítica.
- Gestión de procesos, tales como facturación, contabilidad, recursos humanos.
- Factura electrónica.
- Servicios y herramientas de oficina virtual.
- Comunicaciones seguras.
- Ciberseguridad.

El último paso es pedir la ayuda a través de la sede electrónica de Red.es en <https://sede.red.gob.es>. Una vez concedida hay que acceder al catálogo de agentes digitalizadores y seleccionar con el que se quiere trabajar y suscribir el acuerdo de prestación.

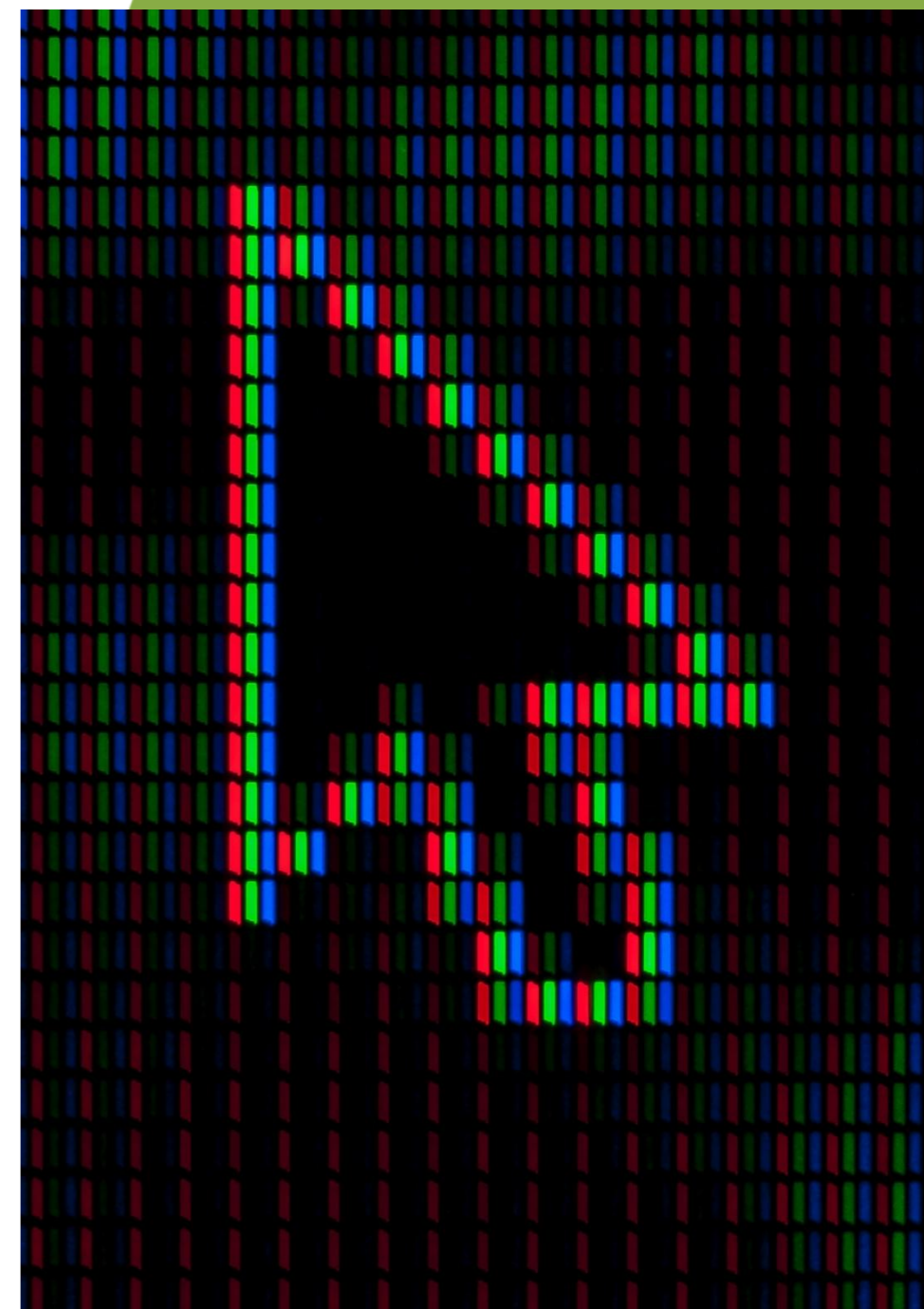


Foto de [Umberto](#) en [Unsplash](#)

El Agente Digitalizador reducirá de su factura el importe de la ayuda concedida, y será el encargado de realizar los trámites necesarios para cobrarla directamente del organismo gestor del programa.

Recuerde que como beneficiario de la ayuda no recibe ningún importe, sino que disfruta de una reducción en la factura correspondiente a la implantación de la solución digital. En el caso que no formalizar un acuerdo de prestación de soluciones digitales en los plazos fijados se perderá el derecho al Bono Digital y por tanto no podrá disfrutar de la ayuda.

Los requisitos a cumplir para poder solicitar la ayuda son:

- Ser una pequeña empresa, microempresa o autónomo.
- Cumplir los límites financieros y efectivos que definen las categorías de empresas.
- Estár en situación de alta y tiene la antigüedad mínima que se establece por convocatoria.
- No tener consideración de empresa en crisis.
- Estar al corriente de las obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social.
- No estar sujeto a una orden de recuperación pendiente de la Comisión Europea que haya declarado una ayuda ilegal e incompatible con el mercado común.
- No incurrir en ninguna de las prohibiciones previstas en el artículo 13.2 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- No superar el límite de ayudas minimis (de pequeña cuantía).

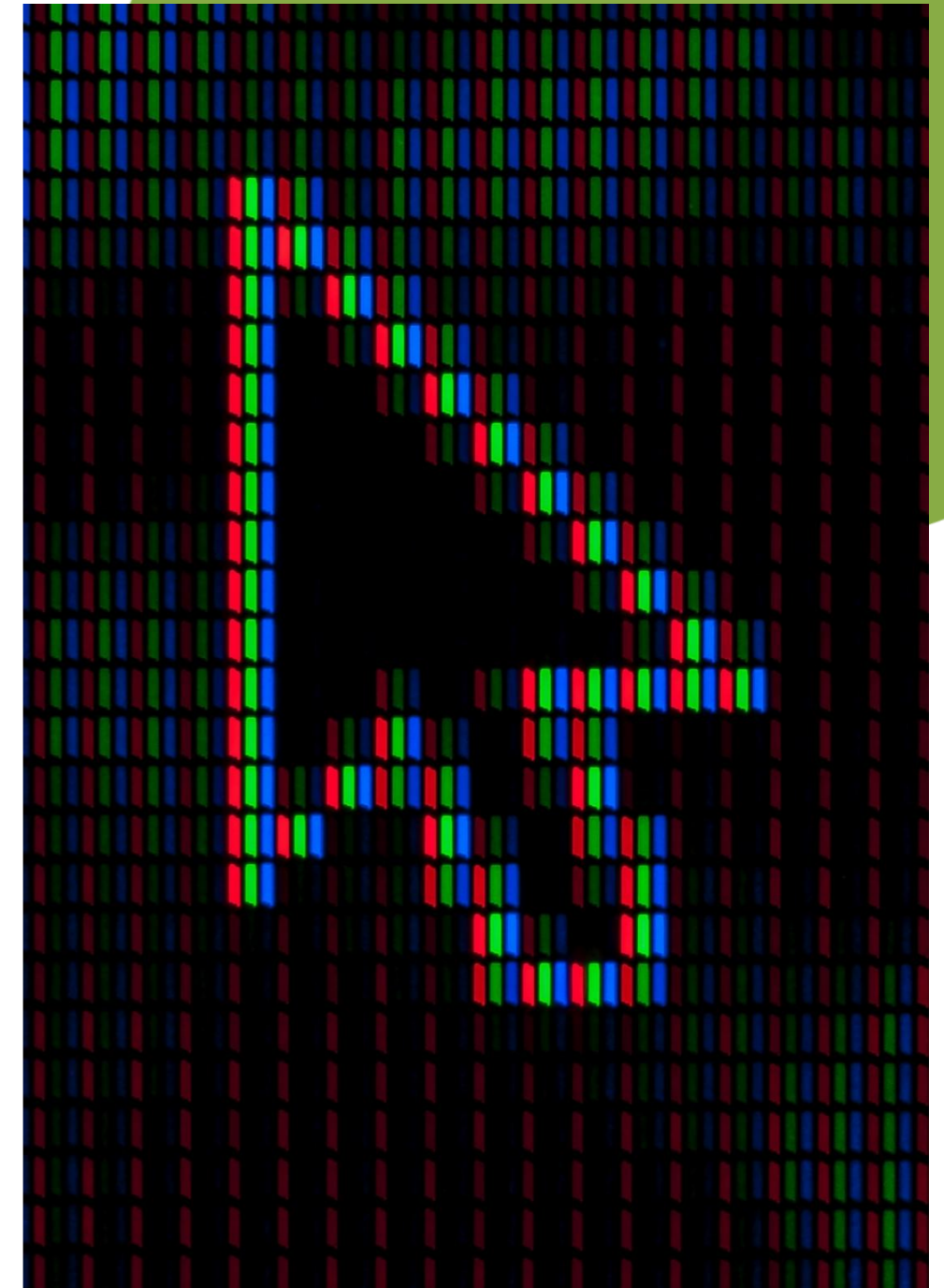


Foto de [Umberto](#) en [Unsplash](#)

Bibliografía

- **Gonzalo García Abad (Hablemos de empresas, 2021)** *La digitalización de los pequeños comercios, ahora más importante que nunca*. Recuperado el 28 de febrero de 2022 de: <https://hablemosdeempresas.com/autonomos/transformacion-digital-pequeno-comercio>
- **Cinco días (2019)** *Tengo que digitalizar mi pyme. Pero, ¿por dónde empiezo?* Recuperado el 28 de febrero de 2022 de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/10/22/pyme/1571744723_767966.html
- **Jorge Ortega (Josmarketing, 2020)** *Qué es la digitalización de empresas*. Recuperado el 28 de febrero de 2022 de: <https://josmarketing.es/que-es-la-digitalizacion-de-empresas>
- **CEPYMEnews (2020)** *El presidente de CEPYME destaca la digitalización como factor decisivo para ayudar a las pymes a superar los retos actuales*. Recuperado el 28 de febrero de 2022 de <https://cepymenews.es/presidente-cepyme-destaca-digitalizacion-factor-decisivo-ayudar-pymes-superar-retos-actuales>
- **Jesús Cardenas (Rock content, 2020)** *Descubre el camino para digitalizar un negocio con estos 9 factores clave*. Recuperado el 28 de febrero de 2022 de <https://rockcontent.com/es/blog/digitalizar-un-negocio>
- **José Gonzalez (López y González, 2021)** *Digitalización de un pequeño comercio o una empresa de servicios*. Recuperado el 28 de febrero de 2022 de <https://lopezygonzalez.com/digitalizacion-de-un-pequeno-comercio-o-una-empresa-de-servicios>
- **Conecta Pyme 4.0 (2021)** *Digitalización del pequeño comercio, ahora es el momento*. Recuperado el 28 de febrero de 2022 de <https://conectapyme40.com/digitalizacion-del-pequeno-comercio-ahora-es-el-momento>
- **Marcos Martínez (Hablemos de empresas, 2020)**. *La Fundación IE ayuda a la digitalización del pequeño comercio*. Recuperado el 28 de febrero de 2022 de <https://hablemosdeempresas.com/pymes/fundacion-ie-digitalizacion-pequeno-comercio>

Bibliografía

- **El economista(2022).** *El BOE publica la primera convocatoria de ayudas para la digitalización de pymes mediante el 'Kit Digital'.* Recuperado el 28 de febrero de 2022 de <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/11638697/02/22/El-BOE-publica-la-primera-convocatoria-de-ayudas-para-la-digitalizacion-de-pymes.html>
- **Cinco días (2022).** *Las pymes podrán pedir el bono de 12.000 euros del 'Kit Digital' a partir del 15 de marzo.* Recuperado el 28 de febrero de 2022 de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/02/26/companias/1645890042_790315.html

Información relacionada

- Guía de transformación digital en el pequeño comercio: <https://bit.ly/3lvvHLx>
- Guía básica para la transformación digital de la pyme: <https://bit.ly/3K0MczQ>
- Barómetro del Comercio Minorista Vasco 2020: <https://bit.ly/3teCu6a>
- Implantación de programas de fidelización en el sector comercial minorista vasco basados en tecnología CRM. Análisis cuantitativo: <https://bit.ly/3HqmGC7>
- Análisis de la relación entre el grado de introducción de CRM y los beneficios de la empresa a través del Desempeño Organizacional y la Innovación Empresarial: <https://bit.ly/3pmQYQ4>
- Barómetro CRM: Retos estratégicos y operativos para la industria CRM: <https://bit.ly/3C11SA1>
- Transformación Digital para el desarrollo empresarial inclusivo: <https://bit.ly/3su3AqQ>
- Escuela vasca de retail: <https://escuelavascaretail.eus/es>
- Programa eus-Commerce: <https://euscommerce.eus>
- Kit Digital - Guía rápida para pymes: <https://bit.ly/3M92BE7>