



**Title:** Digital tools that MSMEs need to survive any crisis

**Authors:** PÉREZ-CASTILLO, América Nohemi, JIMÉNEZ-GARCÍA, Martha and  
 MERINO-ROMERO, Adriana

**Editorial label RINOE:** 607-8695  
**BECORFAN Control Number:** 2023-03  
**BECORFAN Classification (2023):** 111213-0301

**Pages:** 14  
**RNA:** 03-2010-032610115700-14

**RINOE - Mexico**

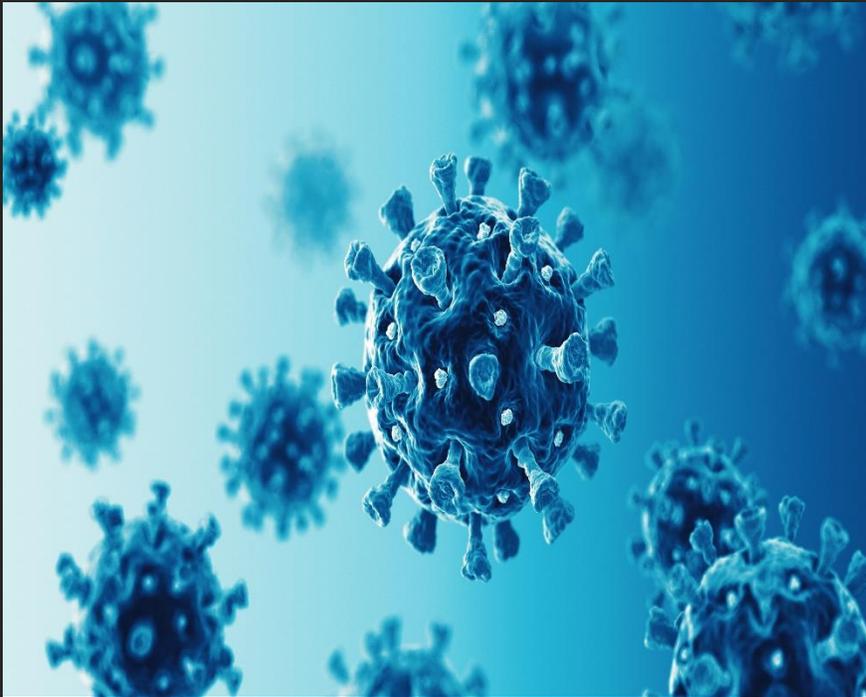
Park Pedregal Business. 3580-  
 Adolfo Ruiz Cortines Boulevard –  
 CP.01900. San Jerónimo Aculco-  
 Álvaro Obregón, Mexico City  
 Skype: MARVID-México S.C.  
 Phone: +52 1 55 6159 2296  
 E-mail: [contact@marvid.org](mailto:contact@marvid.org)  
 Facebook: MARVID-México S. C.  
 Twitter: @Marvid\_México

[www.rinoe.org](http://www.rinoe.org)

**Holdings**

Mexico	Peru
Bolivia	Taiwan
Cameroon	Western
Spain	Sahara

# INTRODUCCIÓN



A lo largo de la historia se han experimentado numerosas crisis, un ejemplo y la más reciente por la que atravesamos fue **la pandemia de Covid-19**, La cual provoco un escenario extremadamente desafiante para las **MiPymes**, con impactos significativos como la disminución de la demanda que repercutió en las ventas, los cierres temporales o definitivos debidos al cumplimiento de las restricciones sanitarias, entre otros; poniendo en evidencia su vulnerabilidad ante circunstancias extraordinarias. En este contexto, la tecnología jugó un papel importante en las MiPymes que las utilizaron, ayudándolas a sobrepasar esta crisis.

Identificar las **herramientas digitales** que utilizaron las **MiPymes** para sobrevivir a la **pandemia de COVID-19**, con el fin de que estas estén preparadas para enfrentarse a las futuras crisis.

---

# OBJETIVO

# Herramientas Digitales

---

En el contexto empresarial, son aplicaciones y sistemas que permiten crear, organizar y compartir información de manera colaborativa en línea.

Su utilidad radica en su capacidad para simplificar y agilizar tareas, mejorar la comunicación interna y externa, y facilitar la colaboración entre equipos.

Lo que las convierte en aliadas fundamentales para el éxito empresarial en esta la era digital y para hacer frente a las crisis como la que experimentamos.





# Pagos en línea

---

Los servicios de pago están en constante evolución, durante la pandemia, la necesidad de minimizar el contacto físico llevo al aumento significativo en la adopción de pagos en línea por parte de las MiPymes.



# Tipos de Pagos más populares en Pandemia

## ONLINE

Tarjeta de créditos

Tarjeta de débito

Transferencias  
interbancarias



## OFFLINE

Efectivo

Tarjetas bancarias en  
establecimientos físicos

Tiendas de conveniencia  
como OXXO, farmacias,  
supermercados o depósitos  
bancarios.



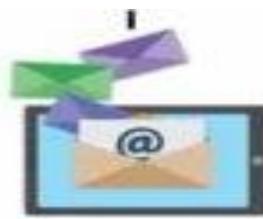
Sitio Web  
Corporativo



Google:  
My Business  
SEO



Marketing de  
Contenidos



Campañas Email  
Marketing



Campañas ADS  
RRSS y SEM



Plan Social  
Media



Marketing de  
Recomendación

# Estrategias de Marketing Digital

El marketing digital integra a los distintos medios, sacando el mayor provecho de los métodos tradicionales junto con los nuevos (digitales).

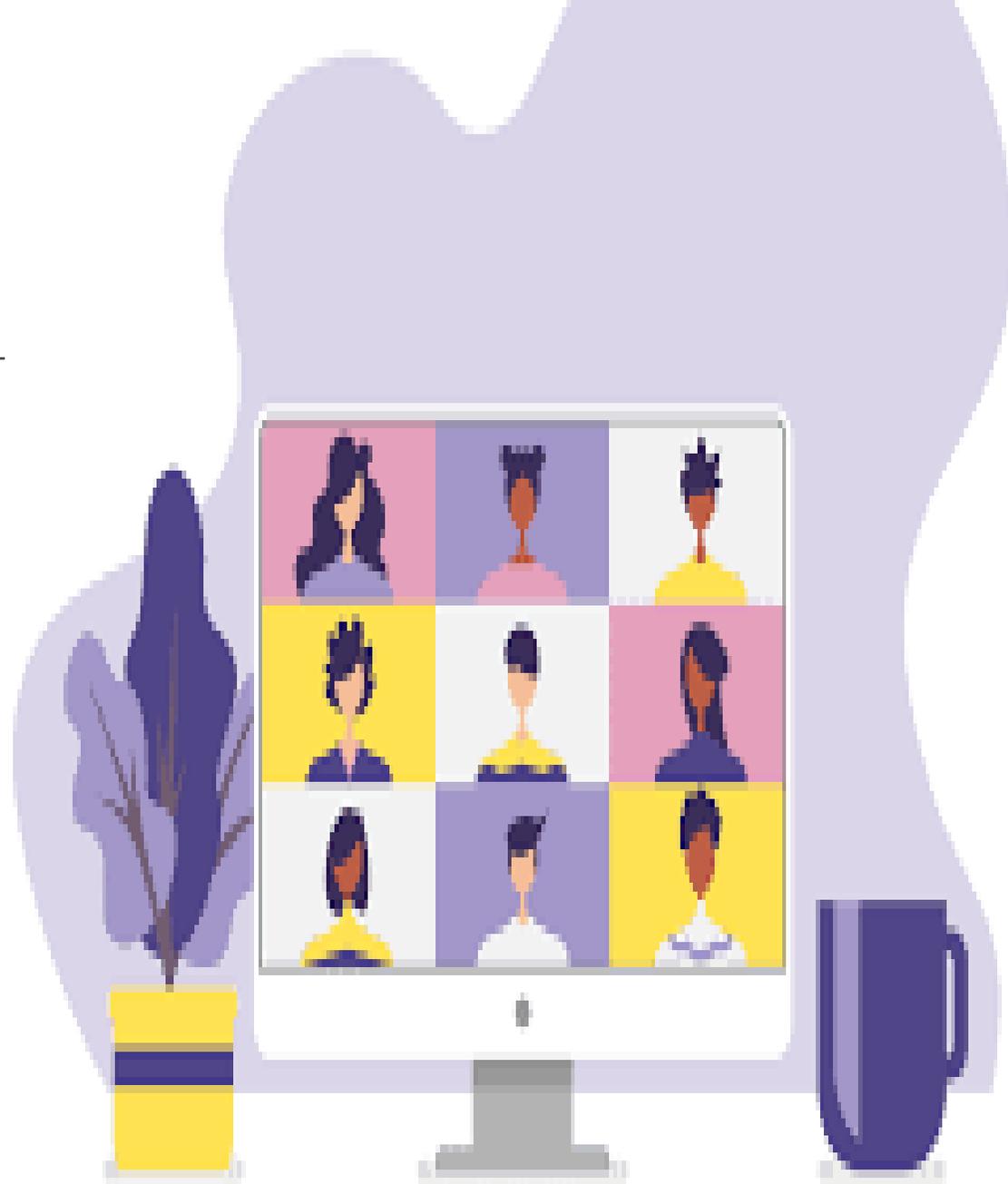
En pandemia, las MiPymes que invirtieron en marketing digital pudieron mantener la lealtad de los clientes y atraer nuevos. Estas herramientas digitales se volvieron vitales para llegar a ellos y mantenerlos informados sobre las operaciones de la empresa.

# Plataformas de videoconferencia

---

Durante la pandemia, la transición al trabajo remoto fue una realidad para muchas empresas. Las reuniones virtuales permitieron a estas empresas seguir en contacto con sus empleados, clientes y socios, lo que ayudo a mantener a flote el trabajo constante entre tantas restricciones de movilidad.

Son la forma más avanzada en la actualidad de comunicación virtual. Para la cual se requieren elementos mínimos, como un dispositivo inteligente y conexión a internet.



# METODOLOGÍA



La investigación fue con enfoque cuantitativo, exploratoria y descriptivo, para lo cual se realizó una revisión de literatura sobre las herramientas digitales.

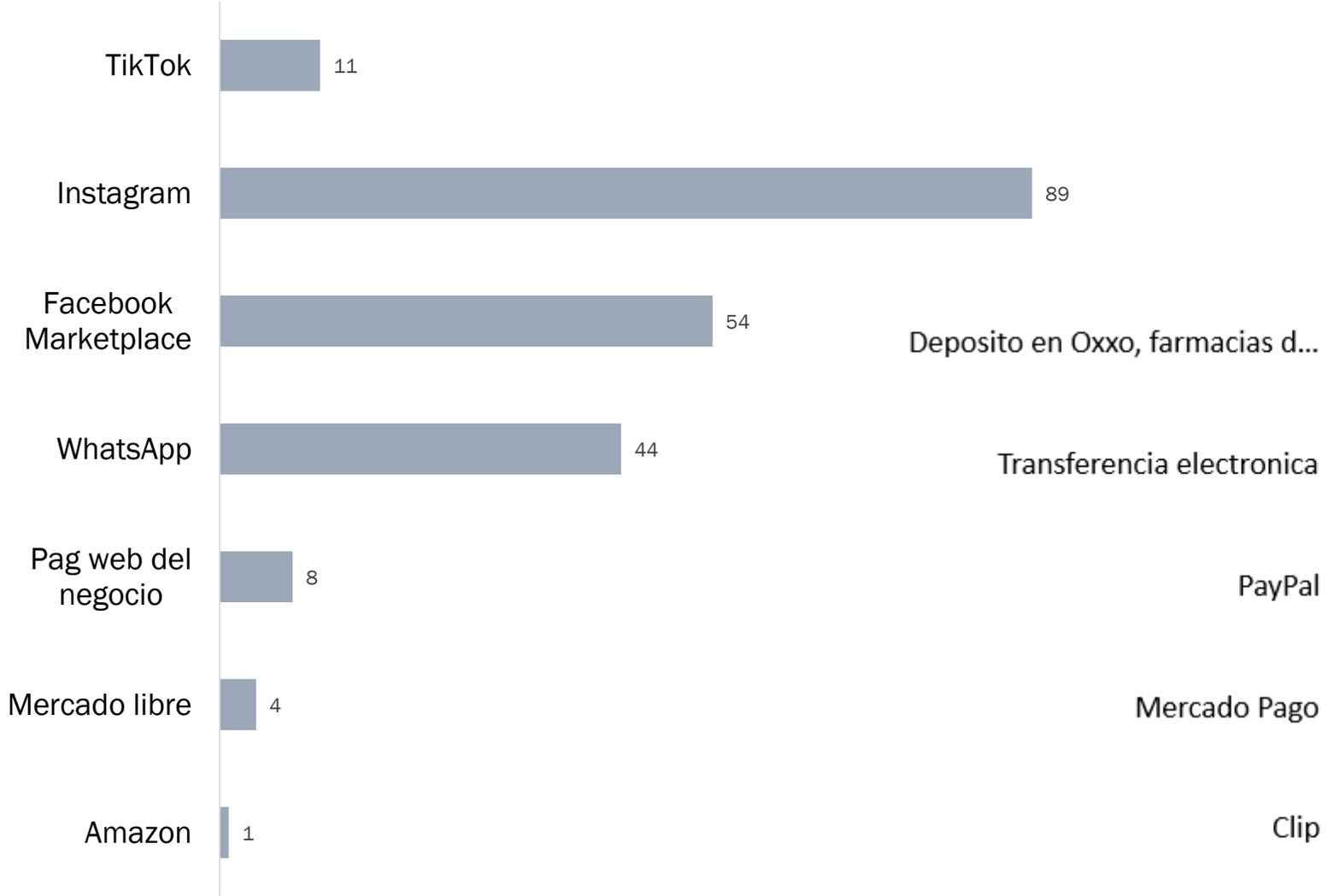
También, se diseñó y aplicó una encuesta estructurada sobre las herramientas digitales y su aplicación en las operaciones de las MiPymes

A una muestra de 100 propietarios de MiPymes ubicadas en la Ciudad de México y municipios conurbados.



---

# RESULTADOS



# Ventas

Deposito en Oxxo, farmacias d...

Transferencia electronica

PayPal

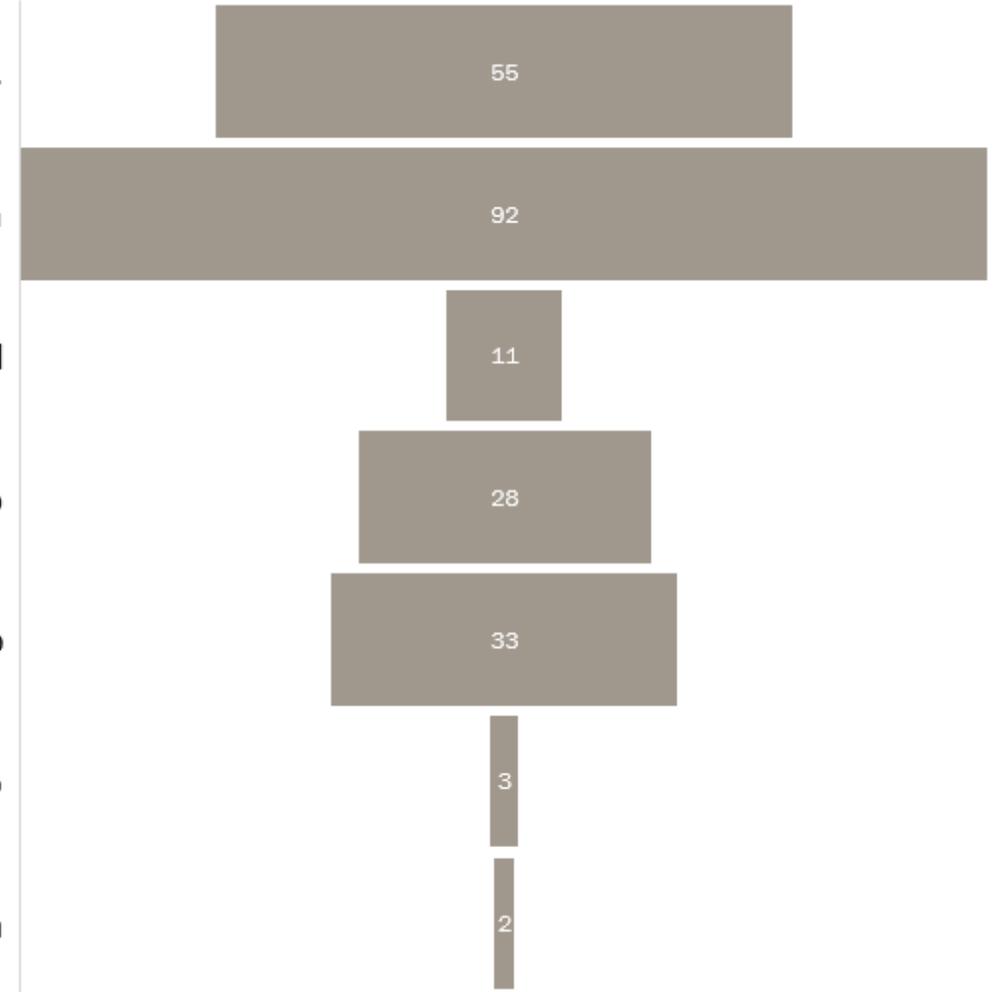
Mercado Pago

Clip

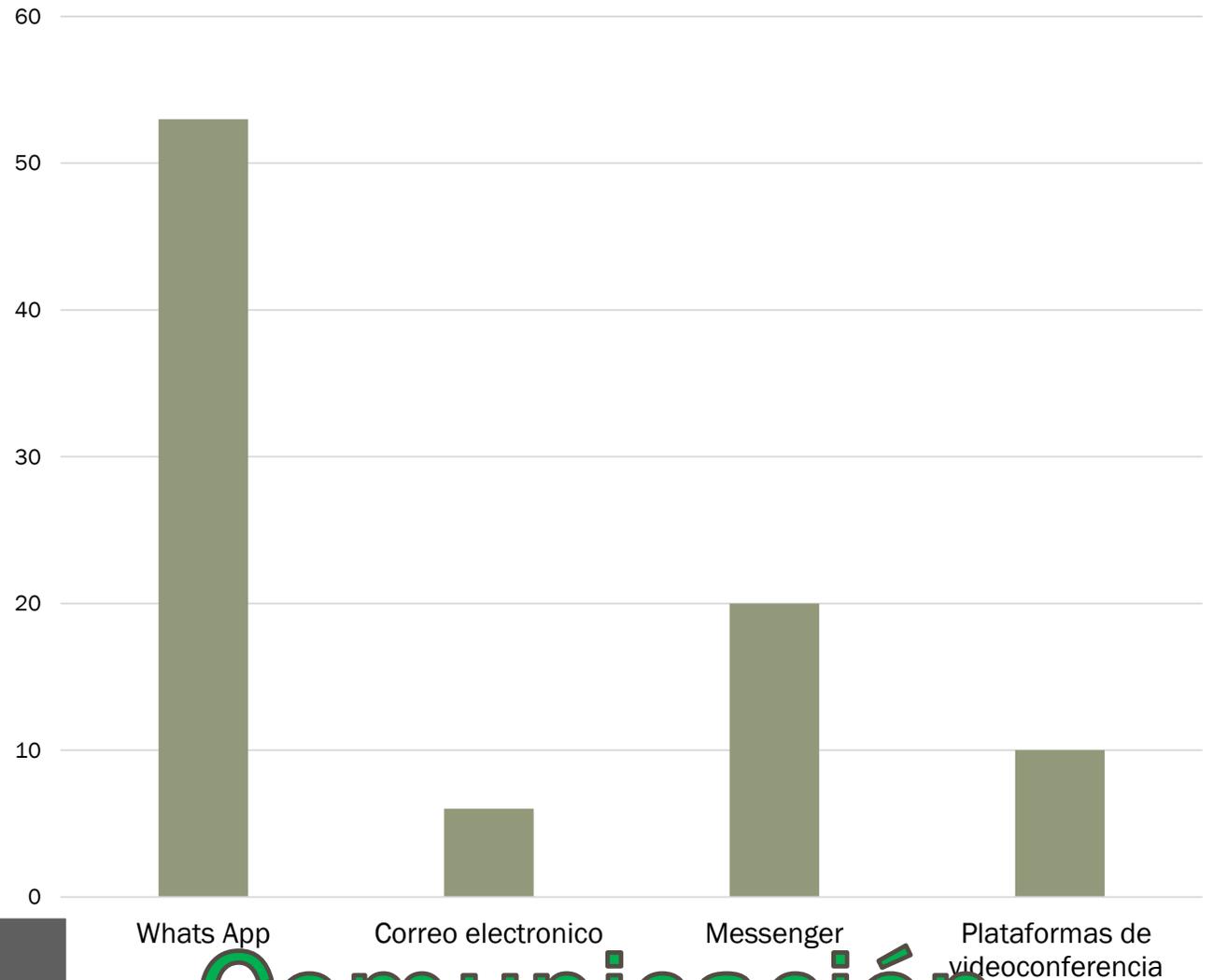
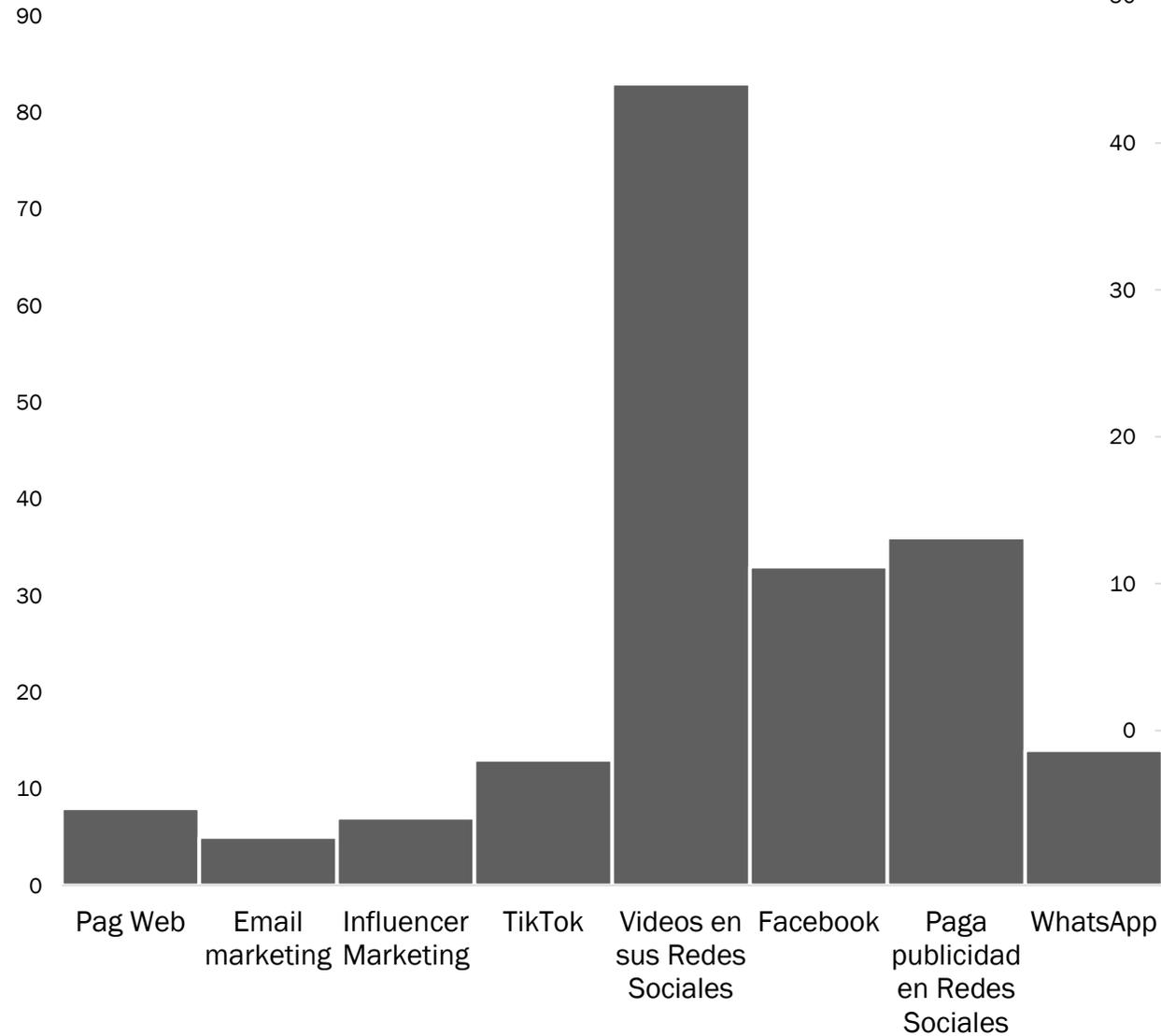
Conekta, Kueski Pay, Sr.Pago

Baz de banco azteca

# Pagos



# Marketing



# Comunicación interna

10 Herramientas digitales  
indispensables para la  
sobrevivencia de las  
MiPymes en pandemia.

Instagram

Facebook

WhatsApp

Teléfono inteligente

TikTok

Messenger

Google

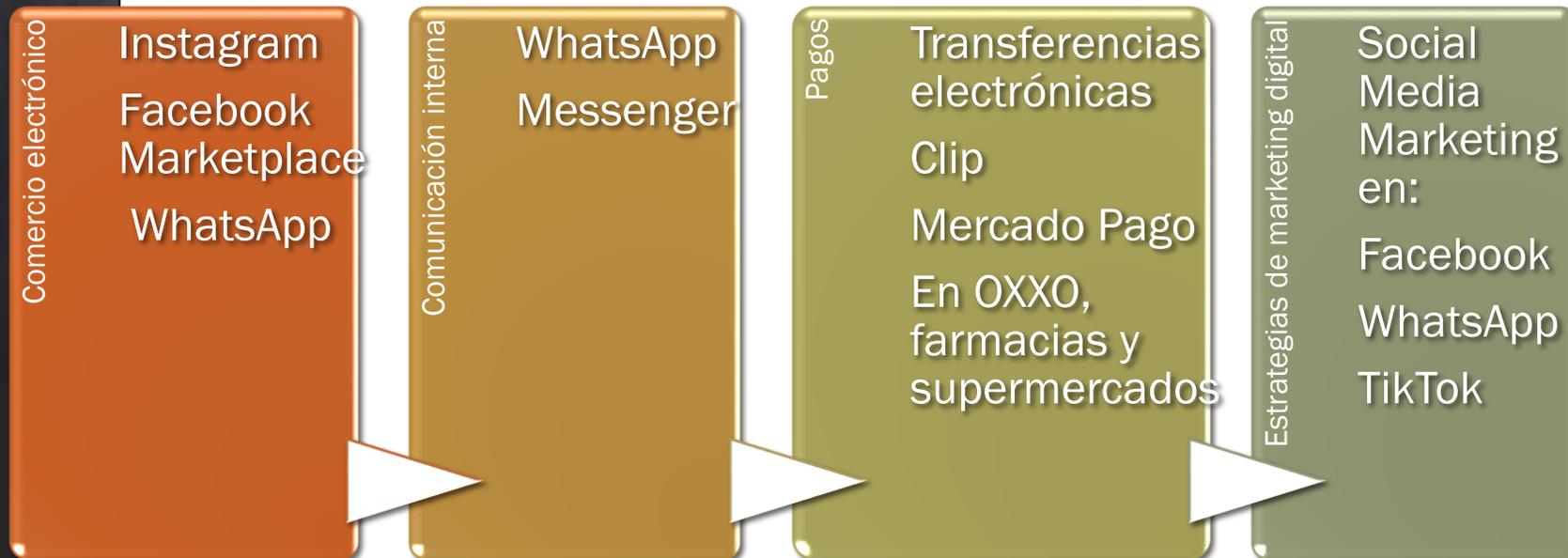
Meet

Zoom

Internet

Durante la pandemia de COVID-19, la implementación de herramientas digitales fue crucial para la supervivencia de estas empresas. Particularmente con el uso de plataformas de redes sociales, las cuales en su mayoría son gratuitas y existe una variedad de opciones para escoger.

# CONCLUSIÓN





© RINOE-Mexico

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BECORFAN is part of the media of RINOE-Mexico., E: 94-443.F: 008- ([www.rinoe.org/booklets](http://www.rinoe.org/booklets))