



Artículo original

Oportunidades de digitalización en MIPYMES gastronómicas de Encarnación, Paraguay: situación local y desarrollo

Digitalization opportunities for gastronomic MSMEs in Encarnación, Paraguay: local situation and development

Andrea Tepper Schneider^{1*}

¹ Universidad Autónoma de Encarnación, Centro de Investigación y Documentación, Encarnación, Paraguay

RESUMEN

Este trabajo se centró en la situación local como oportunidad para el desarrollo de la digitalización de las MIPYMES gastronómicas, debido a que las empresas están obligadas a innovar con la tecnología para conservar su competitividad. El objetivo fue mostrar efectos de la pandemia y acciones estatales para favorecer la digitalización de las MIPYMES del rubro gastronómico. Se realizó un análisis documental descriptivo teniendo como base acciones implementadas referentes a la digitalización y penetración de las TIC y usando como fuentes la Agencia de Información Paraguaya, el Instituto Nacional de Estadística, el Ministerio de Industria y Comercio, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la Secretaría Nacional de Turismo. También, se utilizó Google Académico con palabras como: TIC, Empresas, MIPYMES, Digitalización, Innovación, Rubro Gastronómico, Tecnología, ODS, COVID-19 y Paraguay. Los resultados exponen que el rubro gastronómico fue el más desarrollado durante la pandemia COVID-19 por su capacidad de adaptación a la digitalización. Por tanto, se demuestran efectos positivos de la pandemia porque se generaron acciones estatales para favorecer la digitalización de las MIPYMES y, aunque la COVID-19 afectó negativamente a la ciudad de Encarnación en materia de actividades turísticas de playa, carnaval y reducciones jesuíticas, fue la causante por la cual estas empresas se digitalizaron, favoreciendo el avance hacia ciudades inteligentes y sostenibles.

Palabras clave: TIC, Digitalización, Empresa, Desarrollo Sostenible, Innovación.

ABSTRACT

This work focused on the local situation as an opportunity for the development of the digitalization of gastronomic MSMEs, due to the fact that companies are obliged to innovate with technology in order to remain competitive. The objective was to show the effects of the pandemic and state actions to favour the digitalisation of MSMEs in the gastronomy sector. A descriptive documentary analysis was carried out based on the actions implemented in relation to digitalisation and ICT penetration, using as sources the Paraguayan Information Agency, the National Institute of Statistics, the Ministry of Industry and Commerce, the Ministry of Labour, Employment and Social Security and the National Secretariat of Tourism. Google Scholar was also used with words such as: ICT, Business, MSMEs, Digitalisation, Innovation, Gastronomy, Technology, ODS, COVID-19 and Paraguay. The results show that the gastronomy sector was the most developed during the COVID-19 pandemic due to its capacity to adapt to digitalisation. Therefore, positive effects of the pandemic are demonstrated because state actions were generated to favour the digitalisation of MSMEs and, although COVID-19 negatively affected the city of Encarnación in terms of beach tourism activities, carnival and Jesuit reductions, it was the cause of the digitalisation of these companies, favouring the advance

*Correspondencia:

andrea.tepper01@unae.edu.py

Conflictos de interés: El autor declara que no existe conflicto de interés.

Contribuciones:

Financiamiento: Universidad Nacional de Itapúa.

Códigos JEL: L86 - O33- M15 - P01

Editor responsable: Susana Lugo Rolón

Recibido: 17/10/2024; **Aceptado:** 26/12/2024

Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)





towards smart and sustainable cities.

Keywords: ICT, Digitalization, Company, Sustainable Development, Innovation.

INTRODUCCIÓN

La investigación estuvo centrada en la situación local como oportunidad para el desarrollo de la digitalización de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) del rubro gastronómico en la ciudad de Encarnación, Paraguay.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han evolucionado impulsadas por el inicio de la era digital e investigaciones, que permitieron la convergencia de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones, lo que hizo posible la interconexión entre redes (Martin et al., 2017). En la actualidad las TIC son utilizadas dentro de las organizaciones como canal para la difusión de información y acceso a datos, lo cual reduce costos y permite la interacción con agentes comerciales (Nogales y Goyzueta, 2021).

Dentro de las TIC se encuentra la digitalización, la cual está modificando el actuar de la sociedad y de las empresas debido a la introducción constante de nuevas herramientas que posibilitan el acceso a un entorno digital avanzado con alto impacto en las organizaciones empresariales (Rosales, 2021).

En ese sentido, el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N° 9 considera a la industrialización, innovación e infraestructura, factores importantes para introducir y promover nuevas tecnologías, por lo que una de las metas de este ODS es aumentar significativamente el acceso a las TIC y, dentro de ello, la digitalización en el sector empresarial (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2015).

Sobre las MIPYMES en Paraguay, se presentaron datos del Ministerio de Hacienda donde se afirma que el 97% (230.000) de las empresas con Registro Único del Contribuyente (RUC) son de dicha tipología, es decir, son MIPYMES (Agencia de Información Paraguaya [IP], 2019). Por eso, se puede hablar de la importancia de estas para la economía familiar y social debido a que son las principales fuentes de empleo (Párraga et al., 2021).

Además, se las considera como impulsoras de la sociedad, dado que se ocupan de satisfacer necesidades de la demanda a través de la producción de bienes y servicios que ocasiona un flujo económico mediante la actividad comercial y el empleo que generan (Chávez, 2021).

Ante la globalización, la competencia crece y surge la necesidad de que las empresas innoven constantemente con la tecnología para desarrollar productos y servicios con miras a conservar la competitividad en el mercado

saturado de opciones para los clientes; es por ello que las organizaciones están obligadas a integrar la tecnología en sus procesos, ya que esta ha cambiado los paradigmas para la creación de nuevos y mejores recursos, como para adquirir beneficios mayores tanto económicos, sociales o de prestigio (Tarazona, 2018).

Por lo que se refiere a la ciudad de Encarnación, esta se caracteriza por su magnitud social y económica, donde los rubros principales son el comercio y los servicios, teniendo en cuenta, además, que la ciudad posee ventaja por la limitada competencia de rubros específicos, el tamaño del mercado que se extiende por ser de zona fronteriza y el hecho de ser una ciudad muy concurrida del país (Schaefer, 2021).

Al respecto, conviene decir que el MIC posee herramientas que sirven tanto para la realización de un chequeo digital y la obtención de un reporte completo del estado de adopción tecnológica y habilidades digitales de las MIPYMES, como también para fortalecer a estas (MIC, s.f.-a). Por ello, con esta investigación se pretende mostrar los efectos de la pandemia y las acciones estatales actuales para favorecer la digitalización de las MIPYMES del rubro gastronómico en la ciudad de Encarnación, Paraguay.

METODOLOGÍA

En cuanto a la metodología, se realizó un análisis documental y descriptivo teniendo como base las acciones que se implementaron referentes a la digitalización de las MIPYMES y resultados ya disponibles sobre penetración de las TIC en la ciudadanía y en las MIPYMES. Para ello se tuvo como fuente la Agencia de Información Paraguaya, el Instituto Nacional de Estadística, el Ministerio de Industria y Comercio, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la Secretaría Nacional de Turismo, todas instituciones de Paraguay, que resultan fuentes secundarias y permiten establecer un estado del arte general. También, se utilizó Google Académico con palabras como: TIC, Empresas, MIPYMES, Digitalización, Innovación, Rubro Gastronómico, Tecnología, ODS, COVID-19 y Paraguay.

Temporalmente, se consideró el año previo al inicio de la pandemia como delimitador (2019) de acciones que se venían previendo y desarrollando. Para medir los efectos, también se delimitó hasta lo más actual, que se encontró con fecha de 2022.

Cabe destacar que este estudio es parte de otro en ejecución, que tiene como objetivo medir el nivel de madurez digital de las MIPYMES del rubro gastronómico con una investigación de campo, con la cual se podrán ver los efectos directos en el ámbito local desde fuentes primarias.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Paraguay es un país firmante de la Agenda 2030, que

luego se concreta con el Plan Nacional de Desarrollo 2030. Ambos documentos sirven como marco de referencia para las actividades que se ejecuten en el país. Por eso, se puede aludir al ODS N° 9, que marca a la industrialización, la innovación y la infraestructura como factores importantes para introducir y promover nuevas tecnologías, por lo que una de las metas de este ODS es aumentar significativamente el acceso a las TIC en el sector empresarial (ONU, 2015). Las TIC presentan un gran impulso para el avance de los ODS y la mejora de calidad de vida de la sociedad promoverá el desarrollo de ciudades y comunidades inteligentes y sostenibles para todo el mundo, además de poner a disposición de más personas las TIC modernas aumentando la innovación local (Zhao, 2017).

En cuanto a la población paraguaya y el acceso a las TIC, en el año 2021 aproximadamente 1.923.000 hogares (99,4% de un total de 1.935.412 hogares) tuvieron acceso a las TIC y, a nivel departamental, Itapúa (donde se encuentra la ciudad de Encarnación) se posicionó en el segundo lugar de los departamentos que más utilizaron el servicio de internet (INE, 2022). Este dato es importante, pues se puede considerar que hay un accionar efectivo sobre las TIC, que abre una posibilidad de penetración en diversos ámbitos de la vida de las personas.

En consonancia con lo anterior, el gobierno paraguayo posee como eje principal el impulso del Plan Nacional de TIC como estrategia de transformación digital y modernización del Estado buscando el beneficio de la sociedad, siendo el impulso de la economía digital con la adopción de tecnologías en las empresas, el fomento de emprendimientos digitales y la formación de trabajadores con conocimientos tecnológicos, uno de los objetivos principales dentro del Programa de la Agenda Digital (Larroza, 2021).

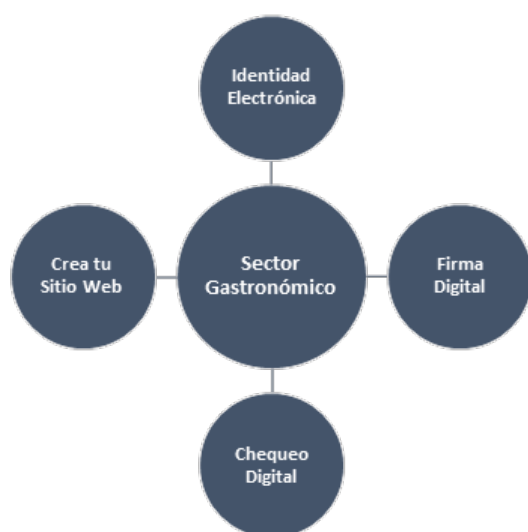


Ilustración 1. Relación entre herramientas del MIC y el sector gastronómico.

En lo que respecta específicamente a la digitalización, como se observa en la Ilustración 1, el MIC posee herramientas como (MIC, s.f.-b; MIC, 2021):

- La Identidad Electrónica, que sirve para la realización de trámites, obtención de servicios y documentos, ofrecidos por el Estado en forma digital, lo cual, para el sector gastronómico, facilita la agilización de permisos y licencias, evitando largas esperas y reduciendo el tiempo dedicado a gestiones administrativas;
- La Firma Digital, que es un sitio web que brinda los servicios relacionados a las certificaciones, solicitudes, guías, softwares, entre otros aspectos tecnológicos o digitales. Este servicio resulta crucial para restaurantes y emprendimientos gastronómicos que requieren formalizar contratos, acuerdos o realizar trámites ante instituciones públicas de manera rápida y segura, sin necesidad de desplazarse a oficinas físicas;
- Crea tu Sitio Web, convenio creado con Kolau y el MIC, que permite crear sitios web para la empresa o emprendimiento de forma 100 % gratuita. Contar con presencia en línea es fundamental para el sector gastronómico, ya que permite ofrecer servicios de reservas, menús en línea, pedidos a domicilio, y otras funciones que mejoran la experiencia del cliente, incrementan el alcance del negocio y mejoran su competitividad en el mercado;
- El Chequeo Digital, plataforma construida por la Fundación País Digital de Chile con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que sirve como instrumento de soporte y diagnóstico de digitalización para conocer el estado de adopción tecnológica y habilidades digitales de las MIPYMES. Para el sector gastronómico, utilizar esta herramienta ayuda a identificar las áreas donde se puede mejorar la eficiencia operativa, desde la gestión de pedidos hasta el marketing en redes sociales, lo cual puede incrementar la eficiencia mejorando la experiencia tanto para el cliente como para el negocio.

Con estas herramientas se apunta a fortalecer a las MIPYMES por medio de las TIC, las cuales a su vez están cada vez más presentes en el día a día de las personas, por lo que se presenta un panorama favorable para la imbricación MIPYMES, TIC y ciudadanía.

La digitalización se mide en términos de madurez, que se refiere a lo que una organización ya alcanzó, mediante los esfuerzos de transformación y capacidad de adaptación al entorno cada vez más digital (Teichert, 2019). Así pues, la madurez digital de las empresas se basa en 8 dimensiones según el Ministerio de Industria y Comercio de Paraguay (MIC, s.f.-a), las cuales son: la comunicación; la cultura y liderazgo; los datos y analítica; la estrategia y transformación digital; los procesos; los productos e innovación; las personas y organización; y las tecnologías y habilidades digitales. Con el análisis de estas dimensiones se puede obtener un reporte completo del estado de adopción tecnológica y habilidades digitales con las que cuentan las MIPYMES en Paraguay.

En cuanto al rubro gastronómico, este se halla presente dentro de las MIPYMES de la ciudad de Encarnación, caracterizándose por ser el que más se desarrolló durante



la pandemia COVID-19, debido a su capacidad de adaptación y el uso de la digitalización en la gestión de pedidos (Oddone y Vazquez, 2021).

A pesar de las dudas que se presentaron al implementar este nuevo modelo de ventas, se ha demostrado efectivo el uso de las tecnologías para obtener rapidez y atención personalizada (Bazán et ál., 2021).

En ese sentido, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS, 2021) ha impulsado la capacitación al sector gastronómico con el objetivo de incrementar la capacidad productiva y la competitividad. De este modo, se puedan ofrecer servicios y productos de mayor calidad en este sector de la ciudad de Encarnación. Esta ciudad, que ya estaba establecida a nivel nacional como alto punto turístico, se desarrolló en cuanto a infraestructura, gastronomía y ocio, donde en la actualidad es de gran importancia para la economía del país, teniendo en cuenta que, en el 2022, el turismo representó el 1,11 % del PIB paraguayo, siendo uno de los principales productos de exportación de la economía nacional (SENATUR, 2023).

Ahora bien, durante la pandemia COVID-19 el impacto fue significativamente negativo para Encarnación, sin embargo, en la búsqueda de vías de reinversión para generar ingresos, el rubro gastronómico fue el que más se desarrolló debido a que pudo adaptarse al contexto de menor movilidad por medio de empresas organizadoras de servicios de entrega de alimentos, es decir, el uso de la digitalización en la gestión de pedidos; así también, la digitalización significó un papel importante para el turismo, que creó oportunidades y facilidades para el disfrute de nuevas experiencias, siendo esta crisis un medio por el que estos emprendedores adquirieron nuevas alternativas de subsistencia económica, la innovación y la digitalización como elementos de gestión (Oddone y Vazquez, 2021; Montiel y Olmedo, 2022).

CONCLUSIÓN

Tras lo analizado, se demuestran efectos positivos de la pandemia porque, por un lado, se generaron acciones estatales para favorecer la digitalización de las MIPYMES. Por otro lado, aunque la pandemia COVID-19 afectó de manera negativa a la ciudad, fue el medio por el cual las MIPYMES, con el fin de buscar la subsistencia, introdujeron la digitalización como principal elemento de gestión. Una investigación en ejecución (Tepper, 2023) da cuenta de que el rubro gastronómico de Encarnación adoptó la digitalización de forma permanente. Este hecho no es aislado, pues cabe destacar que la penetración TIC en la vida de las personas de Itapúa es una situación a destacar.

Por tanto, el Estado se vio en el deber de proporcionar herramientas de soporte, diagnóstico y fortalecimiento de la digitalización a las empresas a fin de que se pudieran y puedan plantear y llevar a cabo métodos y transformaciones que sean viables y descubran nuevas oportunidades en el sistema económico y la situación local se presenta

favorable para la sostenibilidad, la cual abarca tres pilares fundamentales que son el desarrollo económico, social y medioambiental (Ballestero y Gonzalez, 2020). Si bien, algunas herramientas ya existían, el contexto de crisis sanitaria impulsó su utilización de manera exponencial, transformando la forma en que las empresas operan y se relacionan con sus clientes.

Teniendo en cuenta que el acceso a las TIC y el progreso tecnológico son claves para hallar soluciones a estas cuestiones para el incremento de la eficiencia energética y de materia prima, por ejemplo, se puede considerar que se presenta un panorama favorable para aumentar las capacidades comerciales, el uso eficiente de recursos, mejorar la calidad de vida de las personas y avanzar hacia ciudades inteligentes. En definitiva, aumentar la innovación local, incentivar el crecimiento económico, proveer un trabajo digno y disminuir las desigualdades. Finalmente, atendiendo a los hallazgos detectados en esta investigación, se recomienda explorar de manera más detallada el impacto de la digitalización en otros sectores de las MIPYMES de Encarnación y cómo varían los resultados en comparación con el rubro gastronómico. Además, sería útil investigar las barreras que enfrentan las empresas para adoptar tecnologías emergentes y las estrategias de formación que mejor se adapten a sus necesidades. Por último, se sugiere proyectar un estudio más amplio sobre la evolución de la maduración digital y las oportunidades de digitalización que disponen las MIPYMES, con un enfoque en la sostenibilidad y la integración de las TIC en la gestión empresarial.

REFERENCIAS

- Agencia de Información Paraguaya (2019, mayo). Ministerio de Industria y Comercio impulsará la transformación digital de las MIPYMES. <https://www.ip.gov.py/ip/mic-impulsara-la-transformacion-digital-de-las-mipymes/>
- Ballestero, F., & González Aranda, J. M. (2020). El uso de TIC disruptivas para mejorar la sostenibilidad ambiental y la competitividad. *LifeWatch ERIC* como oportunidad. *ICE, Revista De Economía*, (912). <https://doi.org/10.32796/ice.2020.912.6974>
- Bazán Benítez, S., Morel Giménez, Ángelo S., Solís Cañete, S. R., Méndez, I. G., Sánchez Noguera, G. A., & Kwan Chung, C. K. (2021). Impacto de la Pandemia de la COVID-19 en el Sector Gastronómico del Paraguay Durante marzo y abril 2020. *Revista De Análisis Y Difusión De Perspectivas Educativas Y Empresariales*, 1(1), 55–61. <https://doi.org/10.56216/radee012021jun.a05>
- Chávez Vélez, I. J. (2021). Las Pymes y la Generación de Empleos, Sitio el Guabito del Cantón Portoviejo, Período 2015-2020. (Bachelor's thesis, Jijipijapa. UNESUM). <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3295/1/INGRID%20JESSENIA%20CHAVEZ%20VELEZ%20-TESIS.pdf>



- Instituto Nacional de Estadística (INE, 2022). Acceso a las TIC en Paraguay. <https://www.ine.gov.py/news/news-contenido.php?cod-news=1169#:~:text=En%20Paraguay%2C%20en%20el%20a%C3%B1o,8%25%20en%20el%20%C3%A1rea%20rural>.
- Larroza, A. N. M. (2021). Regulación fintech en Paraguay. Corte Suprema de Justicia-Poder Judicial <https://www.pj.gov.py/ebook/monografias/nacional/administrativo/Nabila-Larroza-Regulacion-Fintech-en-Paraguay.pdf>
- Martin, G. H., Canchola, V. H. O., y Mayén, J. V. A. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. Acta médica grupo ángeles, 15(2), 150-153. <https://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2017/am172p.pdf>
- Ministerio de Industria y Comercio (s.f.-a). Chequeo Digital. <https://chequeodigital.mipymes.gov.py/#/>
- Ministerio de Industria y Comercio (s.f.-b). Digitalízate. <https://www.mipymes.gov.py/digitalizacion/>
- Ministerio de Industria y Comercio (2021). Presentarán la herramienta Chequeo Digital para emprendedores y MIPYMES, en el MIC. <https://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/economico/2021/07/04/presentan-chequeo-digital-para-emprendedores-y-mipymes/>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (2021). El Ministerio de Trabajo brinda capacitación para el fortalecimiento del sector gastronómico de Encarnación. <https://www.mtess.gov.py/noticias/el-ministerio-de-trabajo-brinda-capacitacion-para-el-fortalecimiento-del-sector-gastronomico-de-encarnacion>
- Montiel, T. R., & Olmedo, S. L. (2022). Prácticas digitales en la gestión de emprendedores del sector turismo en Paraguay. Revista de Turismo e Identidad, 3(1), 15-47. <https://revistas.uncu.edu.ar/ojs3/index.php/turismoeidentidad/article/view/5980>
- Nogales Ballesteros, L. S., y Goyzueta Rivera, S. I. (2021). Factores que influyen en la apertura a las Tic y capacidad de innovación en pymes de Cochabamba del sector industrial. Revista Investigación y Negocios, 14(23), 16-31. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372021000100016&script=sci_arttext
- Oddone, N., y Vazquez, F. (2021). Impacto de covid-19 sobre los medios de vida en las juventudes de ciudades fronterizas del Mercosur: una caracterización. Ciudadanías. Revista de Políticas Sociales Urbanas, (9). <https://revistas.untref.edu.ar/index.php/ciudadanias/article/view/1292/1059>
- Organización de las Naciones Unidas (2015). Objetivos de desarrollo sostenible: Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/>
- Párraga Franco, S. M., Pinargote Vázquez, N. F., García Álava, C. M., y Zamora Sornoza, J. C. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(SPE2) https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000400026&script=sci_arttext
- Rosales Utrilla, K. G. D., y Urbano Pardo, K. L. (2021). Contribución de la digitalización de los procesos operativos en la productividad de las pequeñas empresas del sector textil confección. Repositorio PUCP. <https://repositorio.pucp.edu.pe/items/2b173c6c-7c6d-4a95-a345-05b79bfb119b>
- Schaefer Czeraniuk, H. A. (2021). Diagnóstico del emprendimiento en Encarnación. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(5), 9441-9454. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/995/1361>
- Secretaría Nacional de Turismo (2023) Importante repunte del turismo receptivo en Paraguay en el 2022. <https://www.mre.gov.py/embapar-ecuador/index.php/noticias/importante-repunte-del-turismo-receptivo-en-paraguay-en-el-2022>
- Tarazona Sánchez, B. E. (2018). Las TIC en las empresas. CLIC, 2(1), 4. https://www.researchgate.net/publication/335893410_LAS_TIC_EN_LAS_EMPRESAS
- Teichert, R. (2019). Madurez de la transformación digital: una revisión sistemática de la literatura. Acta universitatis agriculturae et silviculturae mendelianae brunensis. <https://repositor.mendelu.cz/xmlui/bitstream/handle/20.500.12698/1308/J-Teichert-ActaUnivAgricSilvicMendelBrun-6-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tepper, A., (2023). IDENTIFICACIÓN DE LA MADUREZ DIGITAL DE LAS MIPYMES DEL RUBRO GASTRONÓMICO DE LA CIUDAD DE ENCARNACIÓN. Biblioteca Virtual de la Universidad Autónoma de Encarnación. <https://www.unae.edu.py/biblio/index.php/tesis-tfg/facem/administracion/n-314-identificacion-de-la-madurez-digital-de-las-mipymes-del-rubro-gastronomico-de-la-ciudad-de-encarnacion>
- Zhao, H. (2017). Por qué resultan tan indispensables las TIC para alcanzar los ODS. Actualidades de la UIT , (3), 1. https://www.itu.int/en/itu/news/Documents/2017/2017-03/2017_ITUNews03-es.pdf