



HACIENDO FRENTE Y PRONOSTICANDO EL FUTURO

A los empresarios de México.

Vivimos un momento histórico provocado por una enfermedad que ha afectado por completo la forma de hacer negocios.

Hoy más que nunca vemos noticias complejas y datos poco alentadores, y aunque este estudio lleva consigo datos duros, su objetivo no es señalar lo obvio, sino dar respuestas y soluciones a un sector que día a día se la juega por México.

Al igual que a tu negocio, esta pandemia no nos detiene, por eso hoy más que nunca seguiremos siendo fieles a nuestra misión: Impulsar Pymes en México y ser aliados de los empresarios en México.

Sé que con esfuerzo, dedicación y buena planeación, todos saldremos más fuertes que nunca.

Lo mejor está por venir.

David Arana, CEO de Konfío.

ÍNDICE

01 Metodología

02 Consecuencias del COVID-19:
en palabras de los empresarios
y con datos de Konfío

03 Haciendo frente: medidas que
han tomado los empresarios
durante la crisis

04 Pronosticando el futuro:
medidas hacia la nueva
normalidad

01 METODOLOGÍA

En un esfuerzo por comprender a detalle cómo se han dado los cambios ocasionados por la pandemia de COVID-19, desde el lado económico/empresarial, Konfío se ha dado a la tarea de analizar, exponer y proponer cómo será la nueva dinámica que enfrentarán los empresarios tras la pandemia.

Después de haber analizado la industria Restaurantera, Salud y Comercio, esta entrega muestra los resultados de la **“Encuesta Pyme 2020: Haciendo frente y pronosticando el futuro”**, un sondeo que incluye respuestas de **2,500 empresarios** dueños de pequeñas y medianas empresas de diversas industrias en todos los estados del país.

La encuesta se realizó del 4 al 12 de mayo e incluye las siguientes características:

Distribución por estado

Centro (800), Norte (380), Sur (340), Bajío (200), Occidente (180) y (600) que prefirieron no indicar su estado de origen.

Distribución por industria

Comercio (720), Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos (670), Construcción y Manufactura (430), Restaurantes, Hoteles y Eventos (260), Servicios de Transporte (130), Servicios de Salud y Asistencia Social (140), Otros (150).

Distribución por número de empleados

Menos de 10 (1,970), Entre 10 y 20 (320), Más de 20 (210).

CONSECUENCIAS DEL COVID-19: EN PALABRAS DE LOS EMPRESARIOS Y CON DATOS DE KONFÍO



"En México prácticamente todos vamos al día (...) como dueño de negocio, en todas las áreas no estamos preparados para una situación así".

Erick, Dueño de Maltex (EMPRESA TEXTIL)

[Ver entrevista](#)

El impacto del Covid-19 en los empresarios

La rápida expansión de la pandemia Covid-19 ha planteado grandes desafíos de salud y sociales, generando el impacto económico más fuerte en un siglo. Uno de los sectores más afectados ha sido el de las Pymes, un segmento económico de vital importancia para el país generador de **72% del empleo y 52% del Producto Interno Bruto (PIB)**.

Aunque aún no hay cifras exactas que detallen los daños que causará el Covid-19 a las Pymes, el actual marco de referencia nos puede ayudar a dimensionar qué está ocurriendo desde ahora con este sector empresarial.

Una situación común es que la mayoría de las Pymes viven al día, es decir, lo que venden por día va directamente a la boca del empleado y de su familia. Su modus operandi no es otro sino el de ir día con día, o quizá no más allá de semana por semana para ir, prácticamente, subsistiendo.

Con esa idea podemos imaginar el principal problema problema de este sector: si no venden, no hay ingresos, y si no hay ingresos no habrá dinero disponible para cubrir gastos ni de sus empleados.

Los daños concuerdan con el último Informe Trimestral correspondiente al mes de Mayo del Banco de México, institución que detalla que derivado de la emergencia sanitaria las expectativas de caídas para el sector productivo del país serán de entre 4.6% y 8.8% este 2020, cifra que implicaría la pérdida de entre 800,000 y 1.4 millones de puestos de trabajo formales.

Esa cifra puede entenderse tomando en cuenta que, de acuerdo con el Reporte Pyme 2020 hecho por Konfío, a raíz del inicio de la pandemia en México, casi todos los sectores muestran un impacto negativo en sus negocios, siendo las empresas más pequeñas las más afectadas.

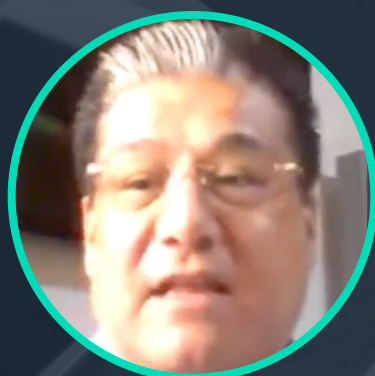
Efecto que tuvo el COVID-19 en las empresas

De acuerdo a su tamaño. % de encuestados.

POSITIVO REGULAR SEVERO GRAVE



HACIENDO FRENTE: MEDIDAS QUE HAN TOMADO LOS EMPRESARIOS DURANTE LA CRISIS



"A pesar de que todo se ve muy complejo, veamos más allá y busquemos soluciones. No te rindas, no te rindas, no te rindas".

Luis Torres, Director General de Montall (EMPRESA DE MAQUINARIA PESADA)

[Ver entrevista](#)

Un elemento importante de la crisis es la respuesta que los empresarios han tenido para mitigar los daños.

Para este punto analizamos las principales medidas tomadas por los emprendedores en México desde tres puntos de vista:



Clientes



Empleados

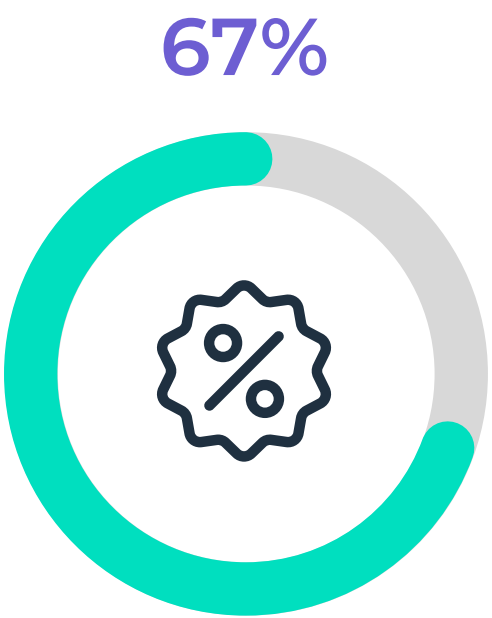


Liquidez

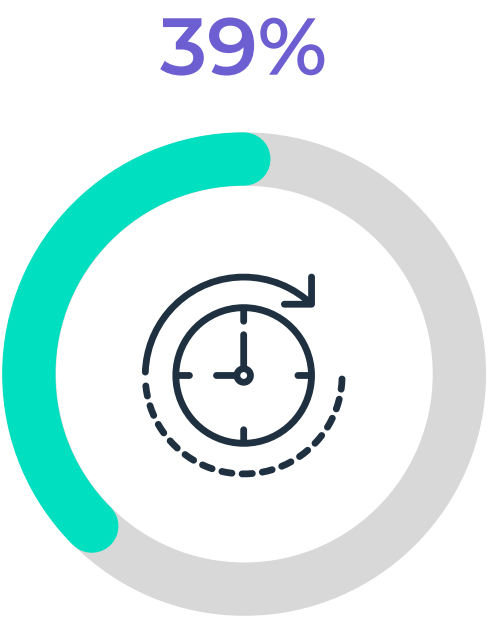
Medidas de los negocios respecto a sus clientes:

Entre todos los desafíos de esta pandemia, determinar los comportamientos y tendencias del cliente se ha vuelto uno de los retos más complicados. El peligro en este punto es claro, las empresas que inviertan su tiempo y esfuerzo en medidas poco efectivas terminarán perdiendo terreno frente a la competencia que sí ofrece experiencias acertadas para el cliente.

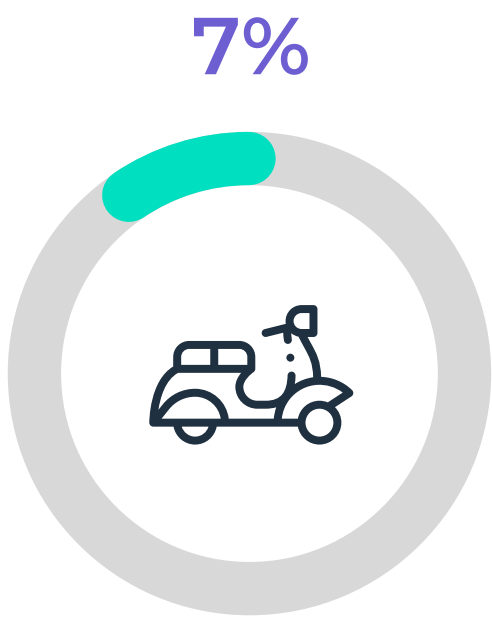
En este punto, la encuesta de Konfío encontró que en general las medidas más usadas por los empresarios para atraer a clientes fue la de ofrecer cualquier tipo de descuento para incentivar la venta (67%), diferimiento de pagos para clientes (39%) y ofrecer servicio a domicilio (7%).



Ofrecer algún tipo de descuento



Aplazar pagos de clientes



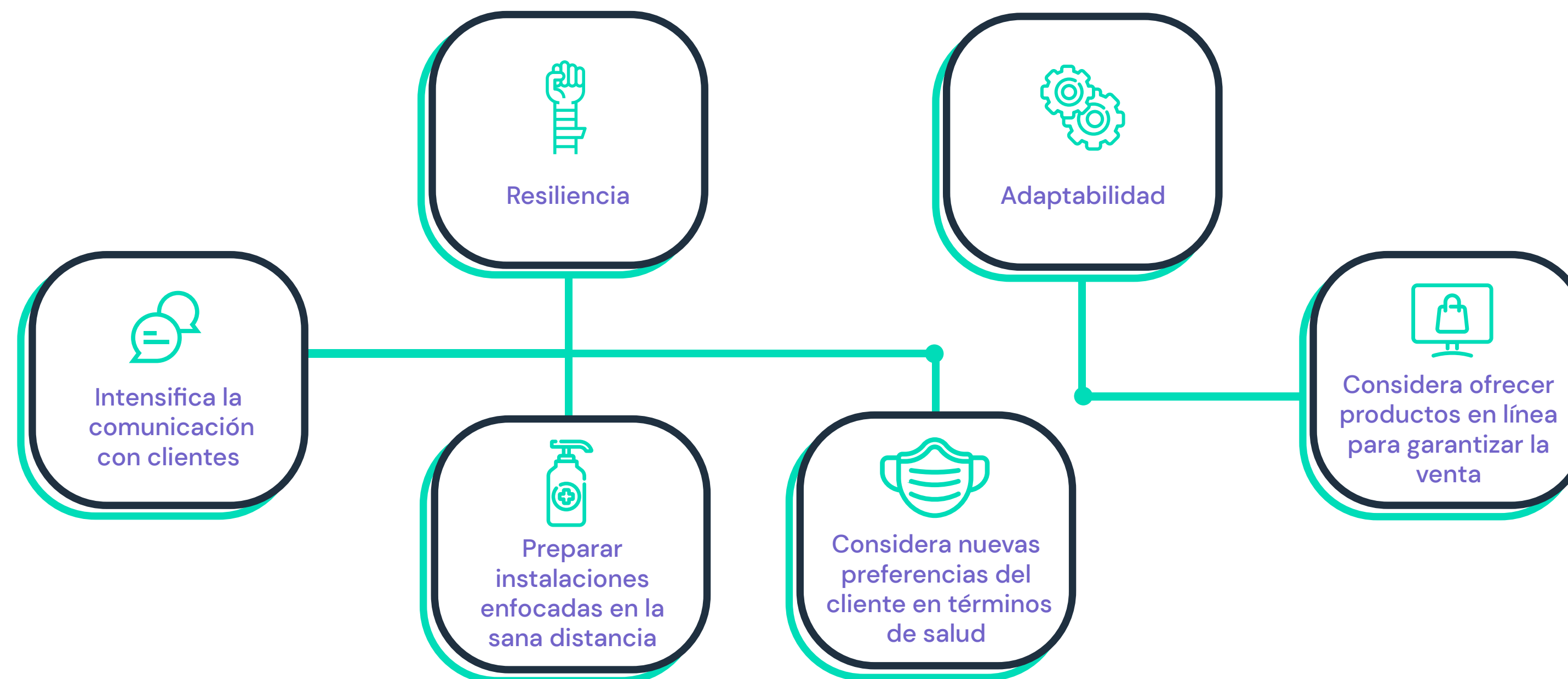
Ofrecer servicios remotos o a domicilio

03 HACIENDO FRENTE: MEDIDAS QUE HAN TOMADO LOS EMPRESARIOS DURANTE LA CRISIS

Si bien, los empresarios han optado por diferentes iniciativas dependiendo del giro en que se encuentran, en la mayoría hay una cosa en común, estar cerca de sus clientes. Algunos ejemplos de esas medidas son:

- Ofrecer asesorías vía webinars.
- Mantener contacto con clientes vía redes sociales.
- Priorizar la atención a clientes.
- Entregar un MVP a menor precio posible.
- Ofrecer guantes, cubrebocas o sanitizantes al cliente en la compra.

Claro que algunas de estas medidas fueron provisionales durante el tiempo de encierro; sin embargo, en un escenario con vista a la re-apertura económica en junio-julio teniendo todavía medidas de sana distancia, te recomendamos pensar en soluciones basadas en dos ideas:



Medidas de los negocios respecto a sus empleados:

Parte fundamental de todo negocio son los empleados, un elemento indispensable que también se ha visto afectado por la pandemia.

En este punto, la encuesta de Konfío encontró que en general las medidas más usadas por los empresarios para sus empleados han sido disminuir jornadas (66%), reducir salarios (32%) y ampliar labores (7%).



Otras medidas que han tomado los empresarios sobre sus empleados son:

- Habilitar el trabajo remoto.
- Implementar medidas de higiene y distanciamiento.
- Mandar a descanso a empleados de alto riesgo.
- Generar bonos de productividad.
- Dar capacitaciones para los empleados en casa.
- Ofrecer un porcentaje de la caja de ahorro por adelantado.

Un punto alentador encontrado en la encuesta es que a pesar de que se disminuyeron ingresos, solo 2% contestó que liquidó a sus empleados.

Al igual que las medidas de los clientes, el regreso de los empleados debe estar basado en una buena estrategia pensada en la disminución, a toda costa, de cualquier tipo de contagio COVID-19.

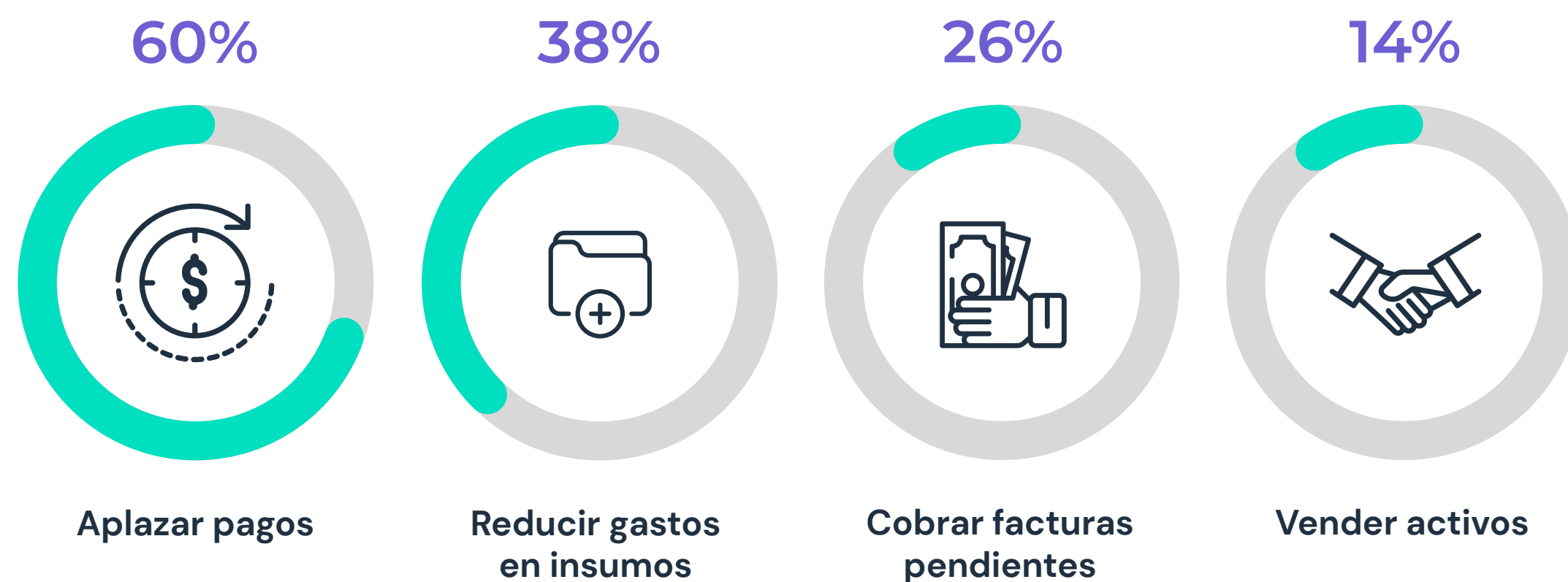
En un escenario con vista a la apertura económica en junio-julio, te recomendamos pensar en soluciones como:

- Preparar instalaciones para que los empleados trabajen con seguridad e higiene.
- Trazar planes de emergencia en caso de un positivo a COVID-19 entre empleados.
- Identificar roles de presencia no indispensable y que puedan trabajar a distancia.
- Adaptar roles y salarios basados en el momento actual de la empresa.
- Proteger a los empleados y evitar un colapso en la operación del negocio.

Medidas de cuidado a la liquidez:

Un punto fundamental en todo negocio es la liquidez del mismo. Como lo vimos al principio, 66% de los empresarios considera la liquidez como la mayor preocupación, sea la industria que sea.

En este punto, la encuesta de Konfío encontró que las medidas más usadas por los empresarios para salvaguardar la liquidez de sus empresas es el aplazamiento de pagos (60%), reducción de gastos en insumos (38%), cobro de facturas pendientes (26%) y la venta de activos (14%).



Otras medidas que han tomado los empresarios para cuidar la liquidez:

- Obtener un crédito empresarial
- Aumentar líneas de crédito revolventes
- Negociar descuentos o financiamiento con proveedores
- Vender productos a domicilio
- Vender productos de seguridad e higiene
- Ofrecer servicios de desinfección adicionales al servicio

Al igual que los clientes y los empleados, te recomendamos que el uso de estas medidas este basado en una buena estrategia financiera basada en la liquidez, elemento que puede servir para:

- Generar nuevos modelos de atención al cliente.
- Implementar esquemas de entrega como servicio a domicilio.
- Resurtido de mercancías esenciales.
- Garantizar pago de nómina y proveedores.
- Incursionar en modelos digitales de venta.

¿Qué medidas puede usar tu Pyme?

Recuerda que más allá de ver por las necesidades a corto plazo, tu principal enfoque debe ser tratar la pandemia de Covid-19 como un impulso para abordar los desafíos estructurales que enfrenta el negocio desde antes. Sin duda, los cambios pensados a largo plazo pueden ayudar a garantizar el éxito duradero, por eso las medidas que tomes deben estar vistas bajo todos los ángulos posibles, ya sean positivos o negativos.

CLIENTES	Implementar descuentos + Atrae a más clientes que busquen ofertas y conocer nuevas marcas. - Pone presión en los costos y por ende, los ingresos.	Dar mercancía a crédito + Meses sin intereses puede ser una oferta atractiva para el consumo. - Provoca presión en la liquidez del negocio y riesgo en impago.	Servicio a domicilio + Una solución para vender lo que sea, cuando sea con máxima seguridad. - Se comparten comisiones con terceros o genera gastos.	Ofrecer asesorías gratuitas + Educar al usuario sobre el por qué de tu producto. - No tiene un efecto inmediato en las ventas.	Priorizar la atención al cliente + Tener buena atención deriva en ventas y fidelización. - Esfuerzo extra para atender la demanda de atención.
	Disminuir jornadas + Puede ayudar a disminuir gastos. - Puede impactar en la operación normal del negocio.	Reducir salarios + Una medida temporal que ayuda a la liquidez. - Dependiendo del tiempo, puede haber renuncias o baja en productividad.	Ampliar labores + Ayuda a la liquidez y productividad del negocio. - Poca especialización del rol puede bajar la calidad.	Home Office + Evita contagios en el personal. - Un mal manejo puede caer en falta de comunicación y caída en calidad.	Bonos de productividad + Un incentivo para que el trabajador se más productivo en este momento. - Pone en peligro la liquidez.
	Reducción de gastos + Ayuda a mantener sana la liquidez del negocio - Puede haber pérdidas en la calidad y servicio.	Cobro de facturas + Da liquidez y protección al corto plazo. - Mal manejo pone en peligro la liquidez a futuro.	Venta de activos + Liquidez inmediata al negocio. - La producción corre riesgo.	Servicio extra + Una oferta más llamativa para el cliente. - Genera sobrecarga y gasto extra.	Crédito empresarial + Otorga liquidez y planeación a corto y mediano plazo. - Mal manejo puede causar daños en score crediticio.
PERSONAL					
LIQUIDEZ					

PRONOSTICANDO EL FUTURO: MEDIDAS HACIA LA NUEVA NORMALIDAD



"Hay que prepararnos. Es importante tener un ahorro y siempre mantenerse a la vanguardia, ver lo que se está haciendo en el giro para siempre estar actualizados".

Gabriela Esqueda, Emprendedora mexicana (EMPRESA DE PRODUCTOS DE CULTURA POP)

[Ver entrevista](#)

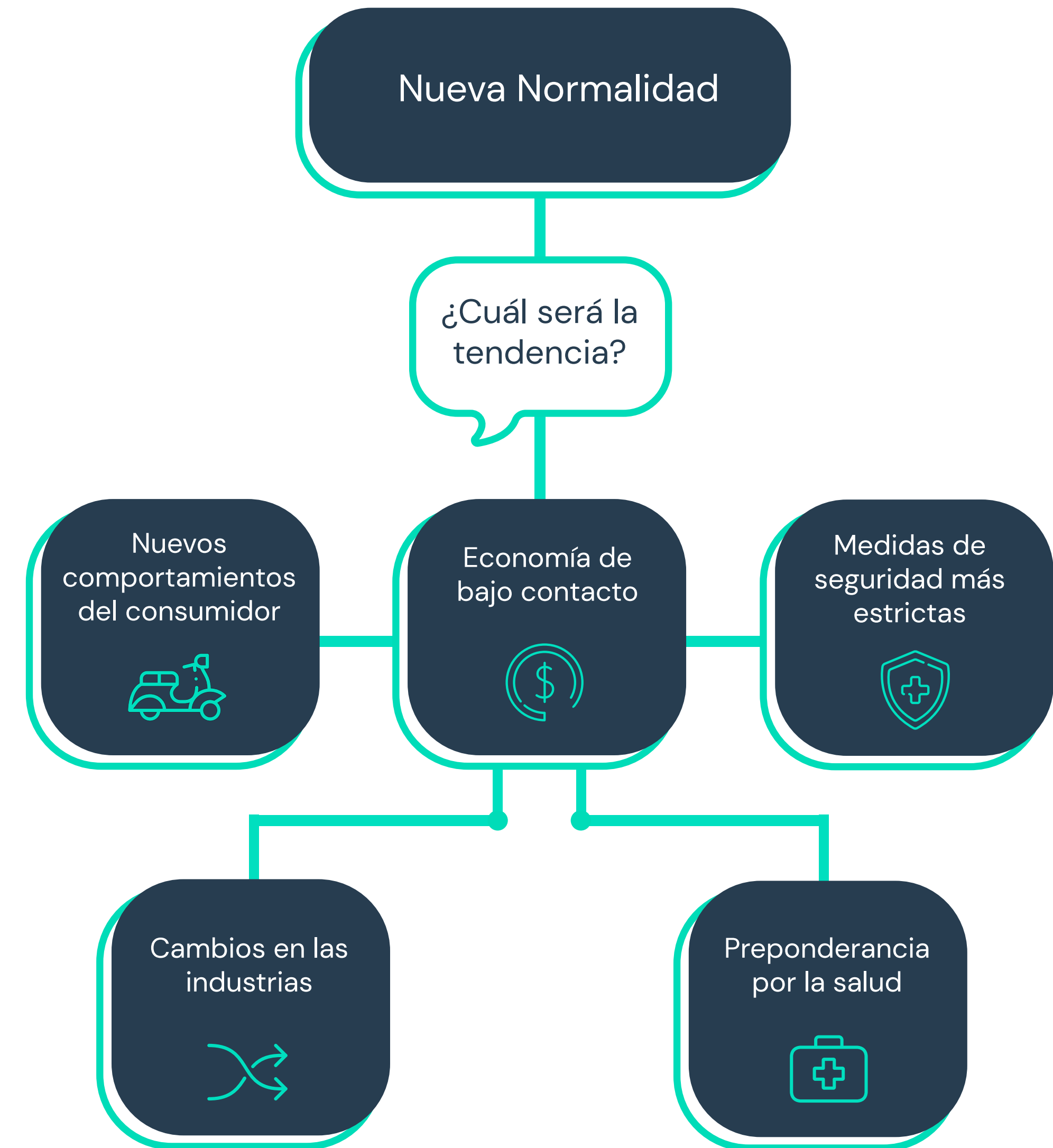
¿Qué les depara a los empresarios?

En las secciones 1 y 2 de este reporte, vimos el panorama y las acciones que los empresarios han tomado hasta ahora para aminorar los daños de la crisis, pero la pregunta principal es ¿qué sigue? y ¿por dónde ir?

Primero entendamos la “nueva normalidad”. Diversos organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI) o la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) hablan de los cambios próximos derivados del Covid-19, todo enfocado a una economía de bajo contacto como el nuevo eje rector de nuestra sociedad y economía.

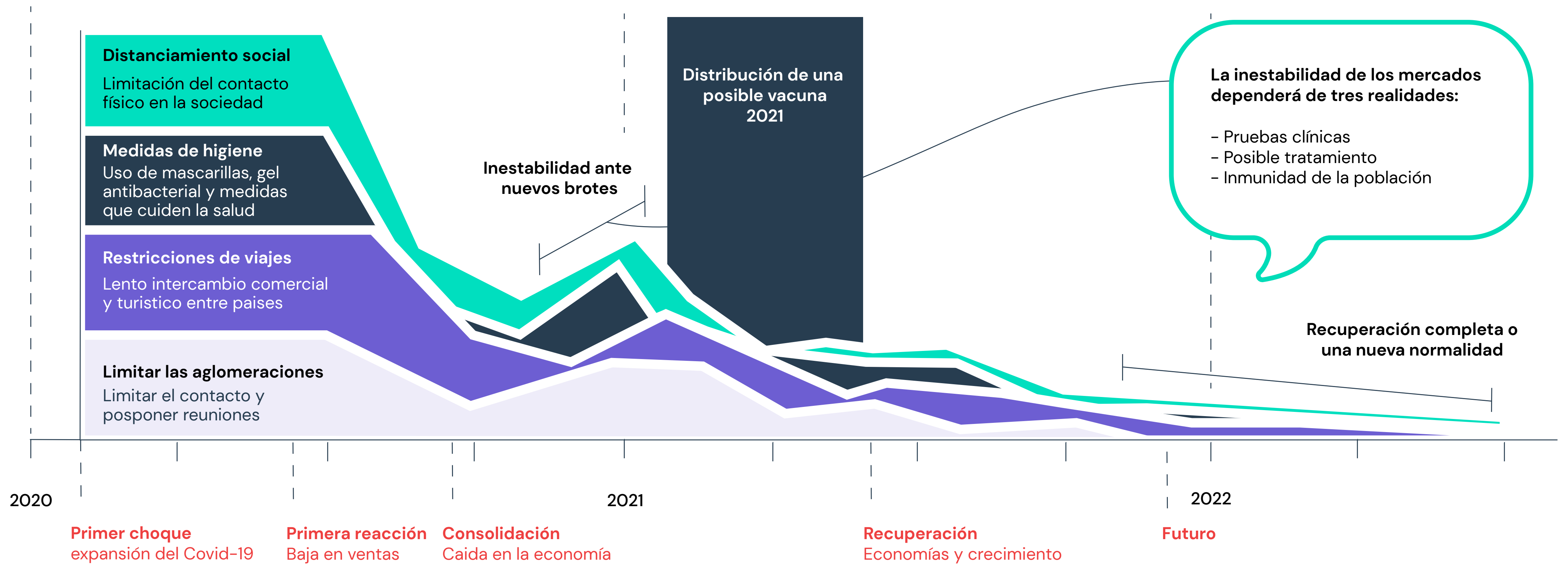
Este modelo de bajo contacto se caracteriza por todas aquellas interacciones del ser humano que impliquen la mínima fricción, preponderancia por la salud y medidas de seguridad, nuevos comportamientos y permanentes cambios en la industria.

Hay que tener en cuenta que la implementación de medidas de salud para el control de pandemias, aunque siempre conducen a cambios de comportamiento y trastornos económicos, también prepondera la creación de un sistema impredecible.



04 CÓMO SEGUIR EN LA NUEVA NORMALIDAD

Sin embargo, la mayoría de los expertos están de acuerdo en una misma idea: **“Tendremos una recuperación larga, lenta e irregular”**.



04 PRONOSTICANDO EL FUTURO: MEDIDAS HACIA LA NUEVA NORMALIDAD

Como lo habrás notado, los cambios del Covid-19 estarán presentes aproximadamente de uno a tres años, todo en un ambiente de inestabilidad. Es por eso que surge una única idea en torno a este momento que deben asimilar los empresarios:

Los negocios exitosos serán aquellos que sepan adaptar sus modelos de negocio a las nuevas necesidades.



Antes



Nueva normalidad

Con cada cambio que ha traído el Covid-19, la creatividad se ha vuelto un factor clave para las empresas. Recuerda que la innovación es el punto clave de todo empresario y para muestra dos ejemplos:

SHOPIFY

Esta plataforma de comercio electrónico es uno de los principales rivales del dominio de Amazon. Cuando el COVID-19 forzó el rápido cierre de Shopify, la empresa se reinventó aplicando medidas como:

- Permitir que sus **clientes minoristas** usen la plataforma para ofrecer soluciones de pick-up o entrega a la puerta sin contacto.
- Lanzaron Shop, una aplicación de compras orientada al consumidor que permite acceder a **búsqueda de productos locales**.
- Usó las redes sociales para compartir contenido de forma orgánica, **aminorando los gastos de publicidad**.

KONFÍO

Konfío se ha convertido en una de las financieras tecnológicas más grandes de Latinoamérica. Cuando la pandemia apareció en México, la fintech tomó medidas inmediatas para proteger al personal y empleados aplicando medidas como:

- **Home office obligatorio** para más de 400 empleados con el objetivo de evitar cualquier contagio interno.
- Programas de **diferimiento de pagos** para ayudar a los clientes y su liquidez.
- Estrategias basadas en poca inversión publicitaria y más crecimiento orgánico a través de **contenidos enriquecedores**.

04 PRONOSTICANDO EL FUTURO: MEDIDAS HACIA LA NUEVA NORMALIDAD

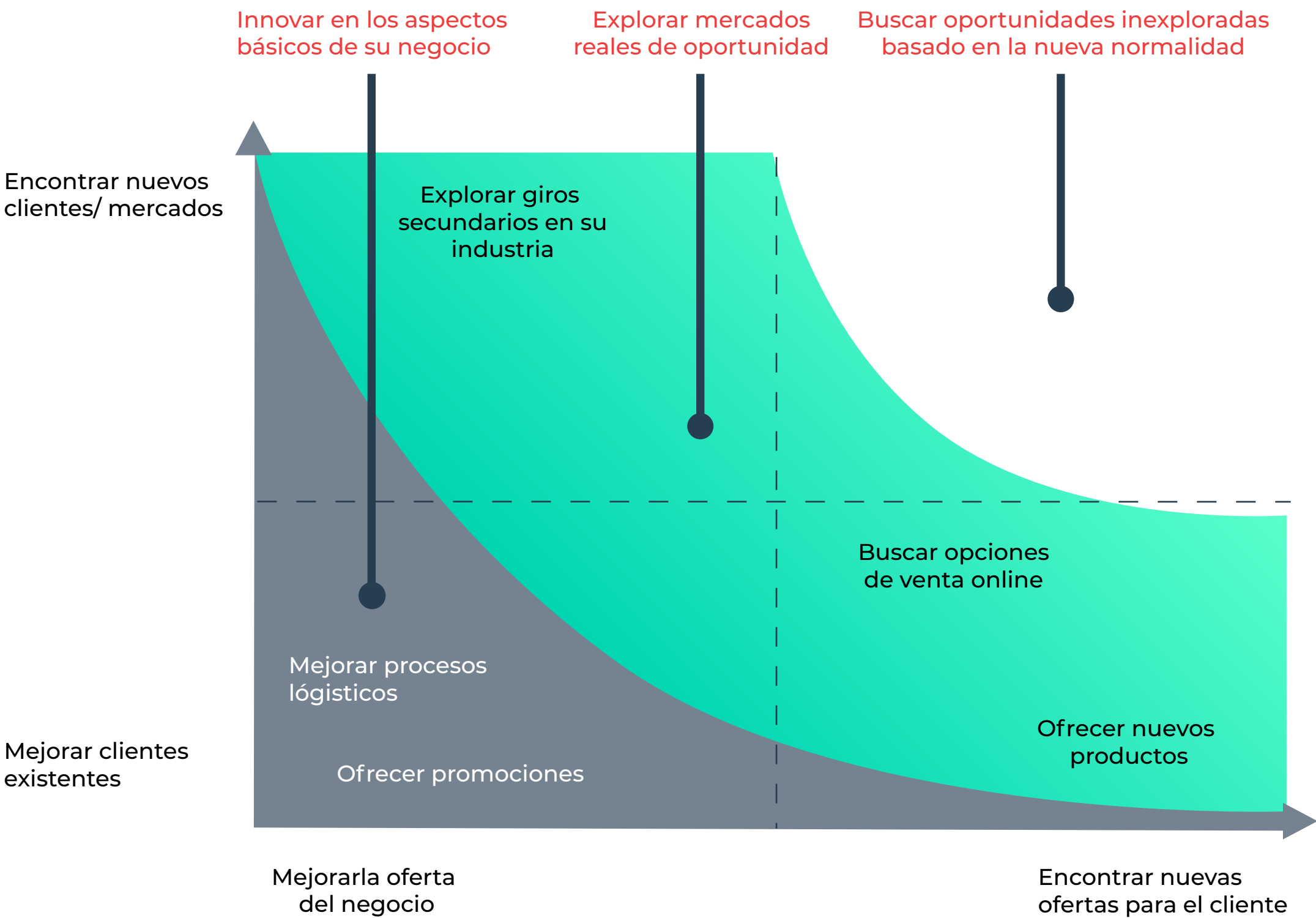
Recuerda:

A según tu situación actual y objetivos tendrás que seguir una diferente estrategia de innovación. Un ejemplo es cuando tu necesidad clave es la búsqueda de nuevos clientes, entonces puedes comenzar por explorar nuevos canales de venta y giros secundarios.

Dependiendo de las necesidades del negocio, es el eje que se deberá tomar. También está la opción de ir al espacio en blanco que ofrece la nueva economía, un terreno inexplorado, pero que puede ofrecer grandes beneficios al tratarse del futuro de los negocios. ¿Te atreves?

Avanzar requiere un enfoque iterativo

Como ya lo habrás notado, la pandemia ha traído consigo cambios importantes tanto en la economía, el consumidor y el cómo vender. Por eso te sugerimos ejecutar 3 principios en paralelo e iterativamente, todo con el objetivo de actuar con velocidad en un entorno de rápido movimiento. Explorado, pero que puede ofrecer grandes beneficios al tratarse del futuro de los negocios. ¿Te atreves?



04 PRONOSTICANDO EL FUTURO: MEDIDAS HACIA LA NUEVA NORMALIDAD

No pierdas de vista que la nueva próxima normalidad será cualquier cosa, menos estática. Sin duda alguna el panorama de la experiencia del cliente está evolucionando más rápido que nunca, por lo que las empresas no pueden solo "hacer un pequeño cambio" y aún así esperar destacar.

Hay que entender que de ahora en adelante los empresarios deben estar más preparados que nunca. El monitoreo constante de las tendencias debe ser una tarea continua ya que ayuda a cuestionar las estrategias comerciales propias para encontrar nuevas oportunidades.

Un ejemplo es el trabajo a distancia, una modalidad que sin importar la industria, ayudó a que las empresas que se lograron adaptar fueran más resilientes.

Negocios que pueden funcionar de forma remota, y qué tan grave fueron impactados a causa del COVID-19

● Sí a la función remota ● NO a la función remota ● % de IMPACTO GRAVE en cada caso. Respuestas de los encuestados por Industria

Restaurantes, Hoteles y Eventos



Construcción y manufactura



Servicios de transporte



Servicios de salud y asistencia social



Comercio



Servicios profesionales, científicos y técnicos



¿Qué puede ayudar a las pequeñas empresas a superar la crisis Covid-19?

Sin duda alguna las dificultades inmediatas que enfrentan los empresarios y sus negocios requieren acciones rápidas que aborden las necesidades a largo plazo y garanticen el éxito, dos elementos que requerirán un mayor esfuerzo y cambios fundamentales.

Como ya lo vimos, las acciones que más han implementado los empresarios en México para afrontar los estragos de la pandemia van desde mejoras en la oferta, cuidado del personal, hasta modificaciones en la atención al cliente.

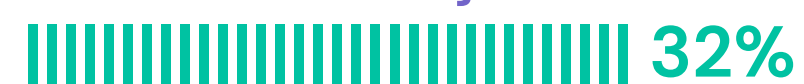


A esas medidas debe sumarse un elemento primordial: **el cuidado de la liquidez.**

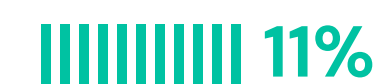
¿Cómo cuidar la liquidez del negocio? Es un hecho que el uso de créditos empresariales siempre ha sido el diferenciador para que las Pymes más exitosas puedan responder a sus necesidades y ahora, bajo el contexto actual, el financiamiento será un aliado contra los estragos de la pandemia y la protección del negocio.

De acuerdo con el Reporte de Crecimiento Pyme hecho por Konfío, el crédito empresarial ayudó a los negocios con:

Estabilizar flujo de efectivo



Atraer nuevos clientes



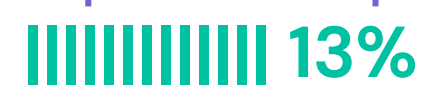
Incrementar ventas mensuales



Reducir costos de operación



Optimizar procesos de operación



Mejorar la experiencia de compra



Al final, solo los cambios enfocados en el largo plazo son los que pueden ayudar a garantizar el éxito de empresarios y sus negocios.

El panorama actual vislumbra cambios importantes no solo en la sociedad, sino en aspectos tan fundamentales como la economía y la forma de hacer negocios. Es una realidad que los desafíos podrían ser más graves para las Pymes más vulnerables, por eso es momento de pensar en innovación y planeación, pero también saber quién será tu mejor aliado de crecimiento de aquí a la consolidación de la nueva normalidad.

Konfío contigo, siempre.

Juntos, impulsando empresarios en México.



En Konfío creamos nuevas soluciones que apoyan a los empresarios a mejorar sus finanzas y exponenciar su crecimiento. Además de ofrecer crédito en línea para pymes, creamos herramientas que ayuden a fortalecer los negocios en México.

Para conocer más herramientas de crecimiento
ingresa a konfio.mx/tips