



CONTPAQi
Software empresarial fácil y completo

PyMEs en México: Tres Claves para su Reactivación.

Basado en “La Digitalización de las PyMEs en Tiempos de Contingencia”, un estudio hecho por CONTPAQi®. Copyright® Todos los derechos reservados.

ÍNDICE

“PyMEs en México:
Tres Claves para su Reactivación”.

1. Mensaje de bienvenida del Dr. René Martín Torres Fragoso, Presidente y Director general de CONTPAQi®	4
2. Mensaje de Luis Navarro Marroquín, Director Comercial de CONTPAQi®	6
3. Presentación	8
4. Panorama de las PyMEs	9
5. Introducción Beneficios de la digitalización de las PyMEs en México: un año de avances y retrocesos	11
6. Ventas en las PyMEs: la tarea de generar y cobrar ingresos	15
6.1. Profesionalización, el reto de las PyMEs en comercio electrónico.....	19
6.2. El efecto de la contingencia en la cobranza de las PyMEs.....	21
6.3. Comercio electrónico: El futuro de las ventas de las PyMEs.....	23
7. Salud financiera: créditos y financiamiento contra la crisis	24
7.1 ¿Cómo mantener la salud financiera de las PyMEs?.....	29
8. Cambios culturales: la forma de trabajo ya no será la misma	30
8.1 Salud psicoemocional de empleados, central en la “Nueva Normalidad” de las PyMEs	35
8.2 La cultura laboral que viene	36
9. Conclusiones	37



CONTPAQi®, presente con las PyMEs para ayudarlas y enfrentar cualquier reto.

2020 es, por mucho, el año más complicado al que millones de empresas y empresarios en México y el mundo nos hayamos enfrentado.

Nunca, en la historia moderna, un fenómeno como la actual contingencia sanitaria por COVID-19 había obligado a -prácticamente- todos los negocios del país a interrumpir abruptamente sus operaciones, afectando no sólo sus ingresos, sino también, su vida en el mercado y sus fuentes de trabajo.

Sabemos que no ha sido fácil enfrentar esta disrupción, la cual nos ha dejado la gran lección de que la salud de los trabajadores es lo más importante, y que la tecnología y la digitalización de procesos son claves para seguir adelante en los negocios. Además, hemos visto cómo han cambiado las formas de consumo y “hoy más que nunca” las PyMEs necesitan adaptarse a ellas.

En CONTPAQi®, desde hace 36 años, hemos estado junto a nuestros clientes y esta etapa no será la excepción. Seguiremos siendo los aliados de las PyMEs para enfrentar cualquier reto, y estaremos presentes en los momentos difíciles como estos, así como en la reactivación y el próximo crecimiento de las empresas, por eso estoy seguro de que lograremos salir adelante.

Por tercera ocasión, **CONTPAQi® realiza un estudio para conocer la situación actual que enfrentan las PyMEs en términos de digitalización, uso y aprovechamiento de tecnología.** En esta ocasión, nos dimos a la tarea de conocer la situación y problemática que viven estos negocios en esta contingencia por COVID-19, y a partir de la información obtenida, determinar qué opciones, alternativas y soluciones pueden plantearse para ayudar al crecimiento de ese sector empresarial.

El estudio lleva por nombre “La Digitalización de las PyMEs en Tiempos de Contingencia”, y de él se desprende este e-book, titulado: **“PyMEs en México: Tres Claves para su Reactivación”**, en el que están los resultados más relevantes y que nos dan un panorama de la actualidad de este sector empresarial, a partir de los cuales se podrán plantear soluciones que nos lleven a superar la situación actual con un rumbo claro, que considere el uso y aprovechamiento de la tecnología.

En CONTPAQi® estamos presentes, creando herramientas que permitan avanzar en la transformación digital de las PyMEs, lo cual es hoy una necesidad para que estas empresas sigan siendo el motor de México, como fuentes de empleo de millones de mexicanos.

También, reafirmamos **nuestro compromiso por estar siempre a su lado y presentes en su desarrollo, crecimiento y consolidación,** apoyándolas para que sus sueños no se detengan, se conviertan en realidad y concreten su proyecto de vida.

Dr. René Martín Torres Fragoso,
Presidente y Director general de CONTPAQi®



CONTPAQi® sigue apoyando a las PyMEs, con soluciones.

Los últimos meses han representado un reto para las PyMEs en México, las cuales, debido al confinamiento por la pandemia de COVID-19 y las normas establecidas por la “Nueva Normalidad”, se han adaptado a los cambios de demanda y consumo en el mercado.

Sin embargo, esto no es ningún impedimento para que en **CONTPAQi®, tal como lo hemos hecho durante 36 años, sigamos acompañando y apoyando a las PyMEs**, empresas que integran nuestras comunidades de distribuidores y usuarios, con acciones, proyectos, estrategias, iniciativas y soluciones tecnológicas que impulsen su crecimiento.

Motivado por conocer la situación actual de las PyMEs, **CONTPAQi® realizó el estudio “La Digitalización de las PyMEs en Tiempos de Contingencia”**, el cual revela tres claves para la reactivación de estos negocios: comercio electrónico, cobranza y ventas.

Los resultados que aquí compartimos revelan **la necesidad de adoptar la digitalización como una forma efectiva para reactivar los negocios**, que hoy día requieren incorporar mejores prácticas.

Por ello, **en CONTPAQi® continuamos presentes, con el compromiso de brindar productos que les faciliten a las PyMEs usar y aprovechar la tecnología para tomar mejores decisiones**; lo que no sólo les permitirá reactivar sus negocios en este periodo, sino también adaptarse a las nuevas necesidades de los consumidores y crecer a corto, mediano y largo plazo, de acuerdo con su avance.

Como Director Comercial de esta compañía, soy afortunado de pertenecer a una empresa líder en el mercado, que se preocupa por apoyar a las PyMEs. Eso me lleva a tener un fuerte compromiso de seguir impulsando estrategias que permitan que más empresas digitalicen sus procesos, siempre de la mano confiable de nuestra gran comunidad de distribuidores y de todo el equipo de CONTPAQi®.

Estoy convencido de que, al igual que en otros retos que hemos enfrentado, **en CONTPAQi® sabremos salir juntos y fortalecidos del contexto que hoy vivimos.**

Luis Navarro Marroquín,
Director Comercial de **CONTPAQi®**



PRESENTACIÓN:

Como empresa aliada en la transformación digital de las PyMEs en México, **CONTPAQi® se preocupa por ayudar a las empresas con información que se pueda convertir en conocimiento práctico para anticiparse y crear oportunidades de desarrollo empresarial** y con ello, diseñar un camino en el que se transforme en realidad la visión de las compañía.

En **CONTPAQi®** sabemos que en este momento de cambio no solo es necesaria la transformación digital, sino también la de las personas, quienes se enfrentan a una nueva realidad, en la que deben adoptar nuevas formas de trabajo ante los planes de reintegración de las empresas.

Por ello, y **con el objetivo de conocer los beneficios que ha traído consigo la digitalización en tiempos de la pandemia** por COVID-19, CONTPAQi® realizó el estudio “La Digitalización de las PyMEs en Tiempos de Contingencia”, el cual **ofrece un panorama general sobre la situación de estos negocios**.



Además, **los resultados -obtenidos a través de cuestionarios: 50% aplicados en la Ciudad de México, 25% en Guadalajara y 25% en Monterrey- revelan tres claves para la reactivación de estos negocios**, que necesitan soluciones tecnológicas eficientes para hacer frente a los nuevos hábitos de los consumidores y retos del mercado. De ahí la importancia de este estudio a favor de la PyMEs.

La información que se presenta será de utilidad para que **las empresas puedan construir estrategias que les permitan superar su situación financiera**, adoptar nuevas prácticas laborales y avanzar en su transformación digital, con lo que se estarán preparando para enfrentar cualquier disrupción.

En cuanto a nuestra comunidad de distribuidores, los datos aquí incluidos les servirán **para argumentar las promociones de los productos CONTPAQi®, que hoy representan una solución a las necesidades de las PyMEs**.

PANORAMA DE LAS PyMES FRENTA A LA CONTINGENCIA.

Después de que fuera decretada la pandemia en México, en marzo de 2020, cambió la vida de millones de habitantes, y con ello sus hábitos de consumo, así como los valores y atributos que un cliente le da a un servicio o producto, mientras que la operación de los negocios, en muchos casos, tuvo que parar por un momento.

En este contexto, **la tecnología ha sido una aliada clave y un puente entre empresas y consumidores**, que ha permitido seguir avanzando durante la pandemia, para así poder sacar adelante al país.

El impacto, que representó un giro de 180 grados para las empresas, afectó de diversas maneras a las PyMEs, por lo que se les pidió que calificaran con 10 puntos el estado de las áreas en sus empresas frente a la pandemia.

CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LAS ÁREAS EN UNA EMPRESA ANTE LA SITUACIÓN DURANTE LA PANDEMIA COVID-19

	PROMEDIO
Contabilidad	7.90
Nómina	7.81
Administración	7.20
Administración de personal	7.63
Activos (bienes) y depreciación de bienes	7.33
Facturación	6.94
Proyecciones de gastos o ingresos	6.80
Gestión de proveedores	6.76
Gestión de procesos/futuros clientes	6.76
Gastos	6.67
Gestión de clientes	6.63
Inventarios	6.46
Compras	6.35
Entradas y salidas de dinero	6.34
Cobranza	6.32
Flujos de efectivo	6.06
Punto de venta o caja	6.00
Ventas	5.93

PANORAMA.



Los departamentos mejor calificados fueron: **Contabilidad, Nómina, Administración, Administración de personal, Activos y depreciación de bienes**, así como **Facturación**, las cuales han tenido mayor inversión tecnológica debido a las disposiciones gubernamentales.

Por otro lado, **el área más afectada** por el paro de actividades que trajo el confinamiento **fue Ventas**, lo que refleja que se requiere reforzar esta área con soluciones que ayuden a las empresas a continuar comercializando sus productos, cuidando sus actuales mercados y llegando a otros, extendiendo su cobertura.

Esto, según el estudio, ayudaría a no detener su operación y enfrentar los efectos, que significa el paro o regreso paulatino a las actividades que ha impuesto las medidas para prevenir y mitigar los contagios por COVID-19.

Dar continuidad a su negocio **contribuye a su entrada y adaptación al mercado digital**, como también lo revela el estudio, y así seguir siendo fuentes de empleo para las familias mexicanas. **Cobranza es otro de los departamentos/procesos más afectados**, por lo que la salud financiera de las PyMEs, se ha visto mermada. Por lo que hoy más que nunca estos negocios necesitan de recursos, así como de reportes de salud financiera, que les ayuden a emprender estrategias de recuperación del flujo de efectivo en la que ha sido llamada la “Nueva Normalidad”.

En este periodo, además habrá que considerar que algunas dinámicas, implementadas con la pandemia, como **el “home office”, que aplicaron 7 de cada 10 empresas, se podría mantener**, lo que implica nuevas acciones enfocadas en cuidar la salud psicosocial de los trabajadores que aún se enfrentan al miedo de contagio.

INTRODUCCIÓN.

“Beneficios de la digitalización de las PyMEs en México: un año de avances y retrocesos”.

En este periodo, que ha incluido el confinamiento de millones de personas, **la digitalización de procesos ha sido una aliada**, pues ha ayudado a 9 de cada 10 empresas durante la pandemia, al traer consigo varios beneficios, entre los que se identificaron:

44%

Mayor control del negocio

32%

Optimización de recursos

31%

Generación de rendimiento

16%

Portabilidad para trabajar en cualquier sitio

15%

Rapidez en la obtención de datos

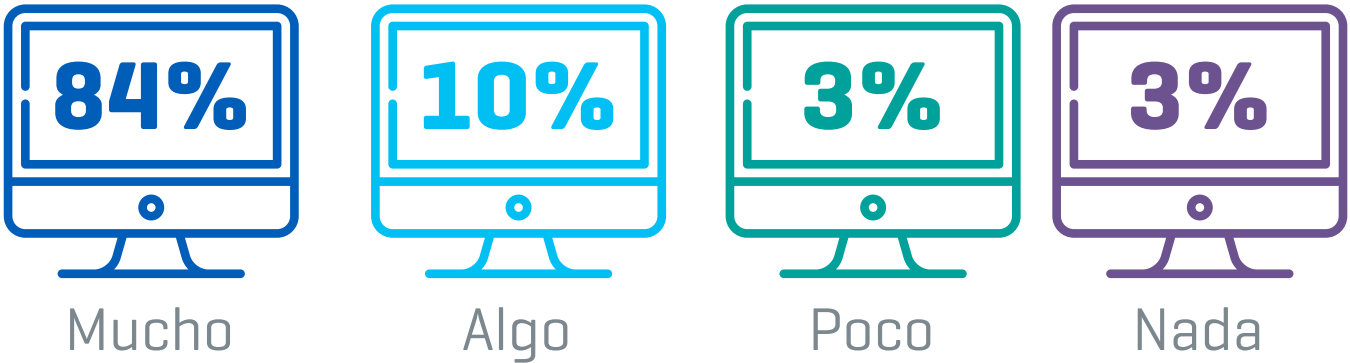
Justo por sus beneficios, la digitalización de procesos sigue siendo relevante para las empresas, y en comparación con los resultados obtenidos en el estudio: **“Millennials: La Generación Digital. El Nuevo Rostro del Crecimiento de México”**, elaborado en 2019 también por **CONTPAQi®**, no tuvo gran variación pese a la pandemia por COVID-19, como se muestra en el cuadrante de madurez digital, donde podemos ver el comparativo:



INTRODUCCIÓN.

Si bien hubo una disminución en la adopción de la digitalización, lo cual es natural ante la situación, no fue a gran escala, y **llama la atención que las empresas reconocen que contar con procesos digitalizados les ha ayudado.**

¿QUÉ TANTO HA AYUDADO A LA EMPRESA EL TENER DIGITALIZADOS ALGUNOS DE SUS PROCESOS DURANTE LA PANDEMIA?



De ahí, que entre los datos más relevantes se encuentra que no se detiene el deseo de avanzar utilizando la tecnología por parte de las PyMEs. Tan sólo, el estudio indica que el valor proyectado de inversión en el mercado para 2021 en transformación digital es de **\$9, 120 millones de pesos**, mientras que el monto destinado a **digitalizar los negocios creció: de \$69, 515**, que era el promedio de inversión del año pasado, a **\$74, 000** para 2020.

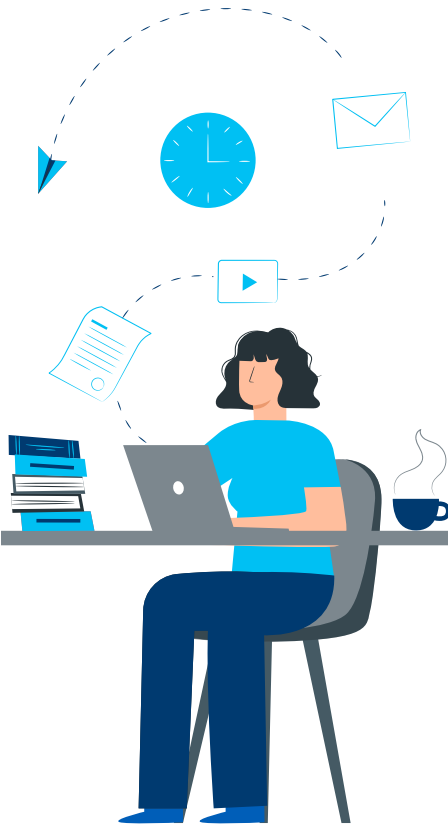
INTRODUCCIÓN/RESUMEN.

Gracias a los datos obtenidos, es posible determinar que **la tecnología representa un recurso relevante para hacer frente a las problemáticas que plantea la pandemia** y que debe ser visto como una estrategia que proporciona beneficios.

- **84% de las PyMEs en México ven en la digitalización un recurso útil** para afrontar los problemas de inoperabilidad derivados de la pandemia.
- Cada vez más, estos negocios destinan recursos para modernizar sus procesos de operación, a través de tecnología. Eso hace que haya **más empresas -digitalmente- más maduras**, lo que determina su cantidad de inversión.

AMATEUR \$57,500.00	ENTUSIASTAS DIGITALES \$102,674.00
EXPLORADORES \$52,000.00	TRANSFORMADORAS O MADURAS \$85,400.00

- Contabilidad y otras áreas derivadas del control financiero del negocio son las que **han mantenido una “normalidad” en su funcionamiento** durante la pandemia, gracias a las inversiones en tecnología realizadas en años pasados.
- Por su parte, **Ventas es el proceso más afectado, por lo que 46% de las PyMEs**, al ver en esta un área que necesita mejorarse para seguir operando, piensan invertir en su digitalización.
- **Cobranza, la cual es vista como un área de apoyo** para reactivar el flujo de efectivo, también ha sufrido afectaciones que hacen necesarias soluciones para las empresas en esta área.
- Las PyMEs hoy son conscientes de los cambios en su reincorporación a la actividad productiva. Por ello, desean -en su mayoría- **adaptarse a nuevas políticas laborales que hagan más eficiente** su operación, de acuerdo con las nuevas necesidades del mercado.
- Con la pandemia, **7 de cada 10 PyMEs incorporaron el trabajo remoto**, y poco más del 70% ha considerado fácil el adaptarse a esta nueva forma de trabajar, por lo que es posible que la adopten de manera permanente.



Al tomar en cuenta estos puntos, logramos visualizar las tres principales vertientes, que hoy **son claves en el camino hacia la reactivación de las PyMEs del país**, a través de su **madurez digital**:



Ventas



Salud financiera



Cultura laboral

Cada una de ellas, engloba los grandes retos, soluciones y cambios que la pandemia trajo a estos negocios en el país, que ahora deberán hacer **cambios en su cultura laboral para seguir adelante**.

Los datos arrojados en las respuestas de estas empresas son por demás útiles para **conocer las necesidades de las PyMEs, y nos ayudan a buscar soluciones** para estar presentes, a través de nuestra Comunidad de distribuidores, como aliados tecnológicos, que las acompañen en su desarrollo, crecimiento y consolidación.

VENTAS EN LAS PYMES:

la tarea de generar y cobrar ingresos.



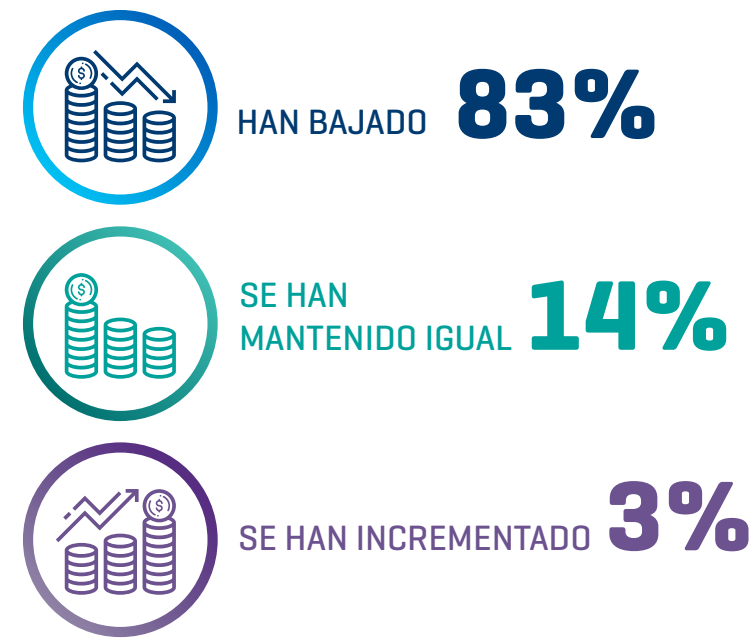
VENTAS.

Aunque aún se desconoce el impacto real de la pandemia por COVID-19, de acuerdo con la **Confederación Patronal de la República Mexicana** (Coparmex), se estima que **43% de las micro, pequeñas y medianas empresas del país han sido afectadas** y corren el peligro de quedarse sin ingresos para pagar a sus colaboradores.

Bajo esta perspectiva, que se traduce en pérdidas de empleos para los mexicanos, queda claro que es clave **incentivar los ingresos para estas empresas**, a fin de asegurar su permanencia en el mercado.

De hecho, **83% de las PyMEs** consultadas reportó que **disminuyeron sus ventas en la contingencia**; mientras que **14% afirmó** que se **mantuvo igual**; y sólo **3%** señaló que **aumentaron**:

SITUACIÓN DE LAS VENTAS EN LAS EMPRESAS DURANTE ESTA CONTINGENCIA

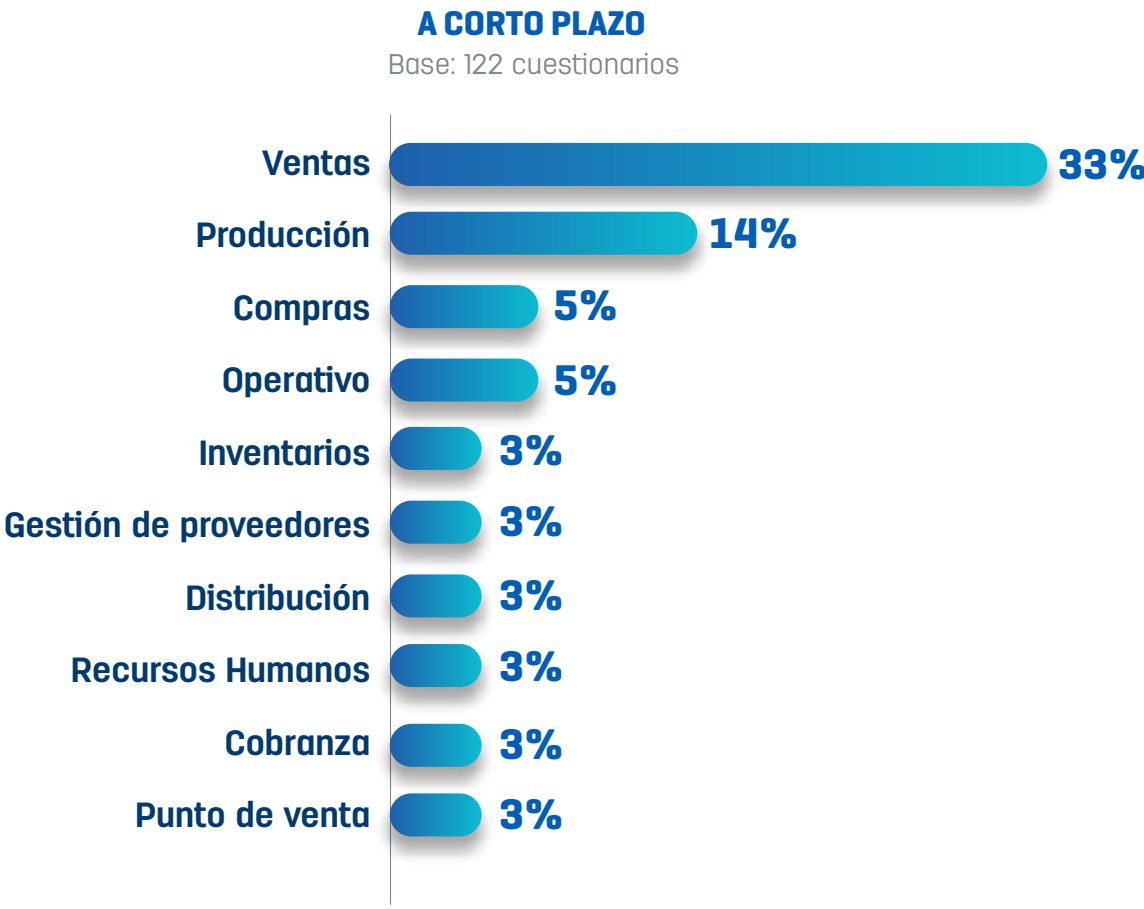


Estos datos ponen de manifiesto el impacto del COVID-19. Con el cierre de algunos negocios y con el cambio del comportamiento de los consumidores, las PyMEs, al igual que el resto de las empresas, se han visto **obligadas a adaptarse a circunstancias económicas inéditas**, con el objetivo de reducir, principalmente, el impacto en sus ventas.

Los diversos impactos financieros, incluso, para las empresas durante la contingencia, han sido reportados por otras organizaciones e instituciones. Por ejemplo, de acuerdo con la **Asociación Mexicana de Venta Online** (AMVO), los impactos, principalmente, han sido:



El estudio de **CONTPAQi®** más reciente reporta que para los negocios consultados el área de Ventas fue la más afectada debido a la **no digitalización en sus operaciones**. Por lo mismo, es también considerado el proceso más importante a **digitalizar en un corto plazo**.



Y es que si bien los efectos de contingencia se percibieron en las PyMEs, **56% consideran que de no haberse digitalizados sus ventas habrían sido menores**, lo que habría causado efectos negativos en sus operaciones.

VENTAS.



Las ventas son un indicador indispensable para los negocios, su crecimiento y mantenerse en el mercado, por lo que con todo y la contingencia, estas se mantuvieron en la mayoría de las PyMEs:

41% vía telefónica

39% en línea

35% de manera presencial

15% de las ventas se detuvieron

Esto demuestra que a un gran número de PyMEs **supieron reaccionar manteniendo activa su base instalada de clientes**, pero los datos también reflejan que les hace falta explorar otros canales, como el **comercio electrónico**, que cada día cobra mayor relevancia debido a la cuarentena que ha impuesto el COVID-19 y que ha modificado la manera de comprar de los consumidores optando por **adquirir productos a través de internet**.

Además, el comercio electrónico ha sido la **“herramienta”** que a muchas empresas, incluyendo las PyMEs, les ha ayudado a mantener sus ventas, abriendo **canales digitales y llegando a otros mercados**, tanto de personas como regionales.

VENTAS.

Profesionalización, el reto de las PyMEs en comercio electrónico.

La pandemia por COVID-19 **ha impulsado el comercio electrónico en México**. Apenas el año pasado, sólo 3 de cada 10 negocios vendían en línea; hoy lo hacen 4 de cada 10.

En este periodo de contingencia, las empresas **comercializan sus productos en canales digitales**, y el medio más concurrido para la **venta online**, es la página web oficial de las empresas.

Además, estos negocios también recurrieron a las **redes sociales o recursos tipo Marketplace**, los cuales facilitaron su labor de venta: **52% vendió por Facebook, 34% por WhatsApp, 18% por Instagram, 7% a través del portal de Mercado Libre y 3% utilizó Amazon**.

Esto demuestra que hay una gran oportunidad de llevar a **las PyMEs al comercio electrónico** y de que fijen este como una estrategia complementaria a su actual modelo de negocio. Aquí, de acuerdo con el estudio, hay una oportunidad, pues **3 de cada 10 negocios manifiestan explorar el e-commerce**.

Los resultados obtenidos demuestran que hay un **enorme potencial cuando las PyMEs profesionalizan su canal de venta con un e-commerce**, ya que sólo 16% creó una tienda en línea durante la pandemia.

Esta tendencia de mercado, que llegó para quedarse, ayuda a las PyMEs a **seguir con sus ventas y alcanzar un mayor número de clientes**, necesidades actuales para estos negocios; de ahí la **importancia y urgencia de su implementación**.

Gracias a esas y otras cualidades, **el e-commerce se ha convertido en uno de los salvavidas para las PyMEs** en la contingencia, por lo que se estima tenga un crecimiento de 60% al cierre del 2020, según datos de la AMVO.



VENTAS.



Contar con un **comercio electrónico profesional** tiene seis principales beneficios:

- 1. Amplía alcance:** Cualquier producto está disponible las 24 horas de los 365 días del año para los 350 millones de internautas en el mundo.
- 2. Mejora imagen:** Tener una tienda “online” es muestra de una empresa que está al día con las nuevas tecnologías y necesidades de sus clientes.
- 3. Reduce costos:** Es más económico que una tienda física, lo que permite ahorrar recursos para promociones y campañas enfocadas a incrementar las ventas.
- 4. Genera lealtad:** Las empresas que ofrecen una buena experiencia en la compra electrónica son más concurridas, pues los clientes confían en las acciones que realizan en ese portal.
- 5. Brinda seguridad para vendedor y comprador:** Las empresas que ofrecen sus productos a través de plataformas electrónicas, cuentan con sellos de confianza para proteger los datos de sus usuarios.
- 6. Genera mayor participación en la cartera de los clientes:** “Usar el comercio electrónico aumenta las posibilidades de ser elegido, pues 50% de los usuarios investiga los productos en internet antes de ir a la tienda física”, indica la Asociación Mexicana de Internet (Amipci).



VENTAS.

El efecto de la contingencia en la cobranza de las PyMEs.

Para toda gestión empresarial, **la cobranza efectiva es prioridad**, ya que permite garantizar la liquidez y rentabilidad del negocio, mientras que no hacerla correctamente afecta la operación e impide el crecimiento de las PyMEs; de ahí su importancia.

Con la contingencia, la cobranza incrementó, su relevancia ya que es una de las áreas más afectadas, y en estos momentos es la alternativa con la que **39% de las empresas esperan reactivar su flujo efectivo** y así poder iniciar su reactivación económica, además de que es el pilar para atender sus compromisos económicos, como pago de nómina y proveedores, entre otros; lo cual sólo será posible con la continuidad de sus ventas y un correcto sistema para incentivar y dar seguimiento a los pagos en tiempo y forma.

En términos de digitalización, la cobranza también es un proceso que les preocupa a las PyMEs y en el estudio, en cuanto el nivel de uso de tecnología para hacerlo más eficiente, lo calificaron con un 6.

La cobranza es un factor clave para cualquier negocio: un mal manejo o descuido puede llevar a una empresa a quebrar. Por eso, se hace relevante su control con acciones de seguimiento a clientes y pagos.

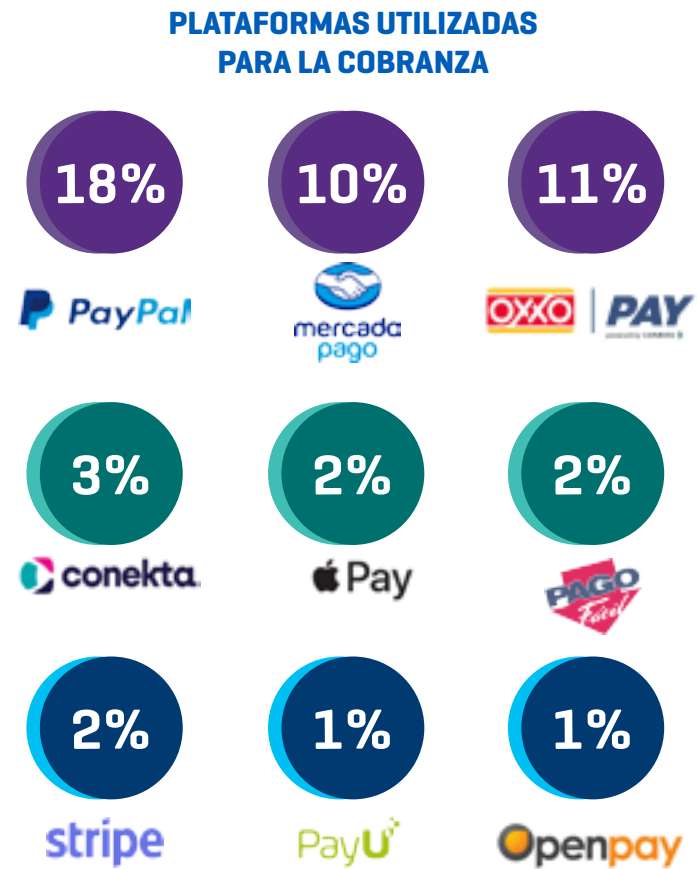
Por ello, en este periodo **las PyMEs implementaron sistemas que les permitieran seguir con esta labor**, principalmente:

77% Transferencia electrónica **22%** Depósito bancario

Siendo sus **principales herramientas** de seguimiento: **35%** Llamada telefónica **19%** Correo electrónico

VENTAS.

A su vez, la contingencia también **ha generado un crecimiento en los pagos en medios electrónicos y la diversificación** de los mismos; **1 de cada 10 PyMEs** implementó nuevas opciones, principalmente **PayPal (29%) y Mercado Pago (12%)**, las cuales, como veremos más adelante, se implementaron a raíz de entrar a las ventas digitales.



Estas cifras demuestran que **las PyMEs buscan opciones para continuar “durante la contingencia”, con sus procesos de cobranza** y así seguir con sus operaciones, lo que representa impulsar la economía del país.

Es necesario apoyar este proceso y medidas que han seguido las PyMEs con mejores estrategias, en donde **la tecnología a través de un software administrativo les ayude aún más a tomar control de su cobranza**, además de generar información clave para la toma de decisiones o acciones más efectivas para dicho indicador.

VENTAS.

Comercio electrónico: El futuro de las ventas de las PyMEs.

En la “Nueva Normalidad”, **las PyMEs deben seguir apostando por el comercio electrónico**, que tiene gran alcance y es empleado por 8 de cada 10 usuarios en internet, de acuerdo con la Asociación de Internet MX (AIMX).

Además, se estima que tendrá **un crecimiento del 60% este año**, según datos de la AMVO; debido a que este canal de venta ha cobrado mayor relevancia durante la contingencia, pues **los consumidores depositaron su confianza en este para realizar sus compras** ante la imposibilidad de acudir a las tiendas físicas.

Beneficios, como la comodidad que ofrece al **permitir hacer transacciones desde cualquier dispositivo electrónico**, son aprovechados por los consumidores y para muestra las compras.



Ello ha motivado que **el comercio electrónico se posicione como la manera preferida de adquirir mercancía o servicios**, debido a que 84% de los usuarios se encuentran satisfechos con sus compras, lo que hace de esta una experiencia a repetir por 91% y que seguirá vigente en el mercado, que ahora cuenta con la confianza de los usuarios, de acuerdo con la AIMX.

No obstante, quienes no volverán a comprar, será debido a la falta de información y transparencia en los comercios a los que han accedido, lo que es muestra de que es **necesaria la profesionalización con tiendas en línea y que ayudarán en el reto de digitalizar sus procesos de venta y cobranza**, los cuales se han convertido en una necesidad para cualquier compañía.



SALUD FINANCIERA:

créditos y financiamientos
contra la crisis.



SALUD FINANCIERA.



La base para que cualquier empresa perdure a lo largo del tiempo **es una buena salud financiera**; una mala gestión de los recursos genera endeudamiento excesivo o insuficiente; gastos e inversiones que no aportan ningún valor, e ingresos inferiores a los gastos, por lo que es de vital importancia para cualquier negocio.

Aunque las compañías han realizado esfuerzos por seguir con sus operaciones normales, la contingencia por COVID-19 les ha generado impactos económicos negativos.

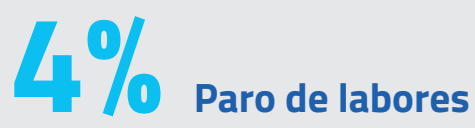
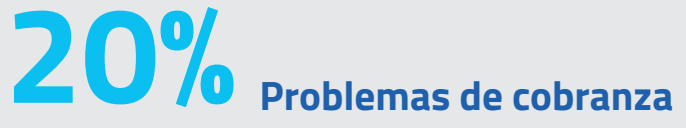
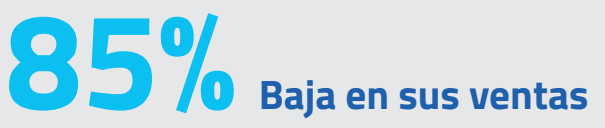
¿CÓMO CALIFICA LA SITUACIÓN FINANCIERA DE SU EMPRESA?

Base: 257 cuestionarios

En el caso de las PyMEs, **un 90% de ellas se percibe -de manera general- en crisis**. Un 47% señala su situación financiera como regular, mientras que un 43% como mala.



Particularmente, las que reportan una **mala situación financiera indican**, como factores que la provocan:



SALUD FINANCIERA.

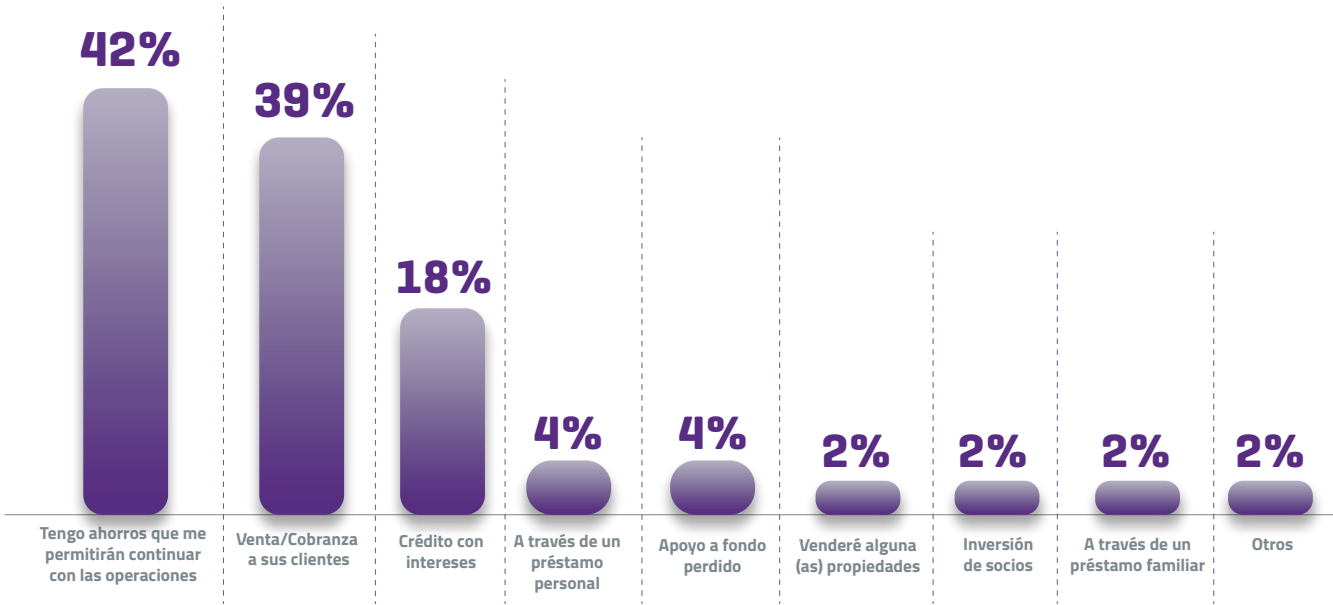
Ante esta situación, que ha sido una constante para las empresas ante los cambios en la movilidad, **se requiere implementar estrategias** que les permitan a las PyMEs incentivar sus ventas y mejorar sus procesos con tecnología especializada, para lo cual, **es necesario reactivar el flujo de efectivo**, definido como la variación de las entradas y salidas de dinero en un período determinado.

Para ello se recomienda **elaborar un plan de contingencia que analice y ajuste las proyecciones, y que efficiencie el sistema de cobranza y la administración de recursos**, lo que permitirá reactivar el flujo de efectivo y mejorar la salud financiera de las empresas.

Al preguntarle a las empresas cómo reactivarán sus negocios, **la mayoría recurrirá a ahorros**, lo que demuestra una cultura de prevención.

¿CÓMO SERÁ LA REACTIVACIÓN DE FLUJO EN SU EMPRESA?

Base: 257 cuestionarios/294 menciones



SALUD FINANCIERA.



En busca de recursos que les permitirán atender sus necesidades, sólo un **14% de estos negocios ha solicitado un crédito**, de los cuales **42% lo hizo en una institución bancaria** y el **31% obtuvo uno otorgado por el gobierno**.

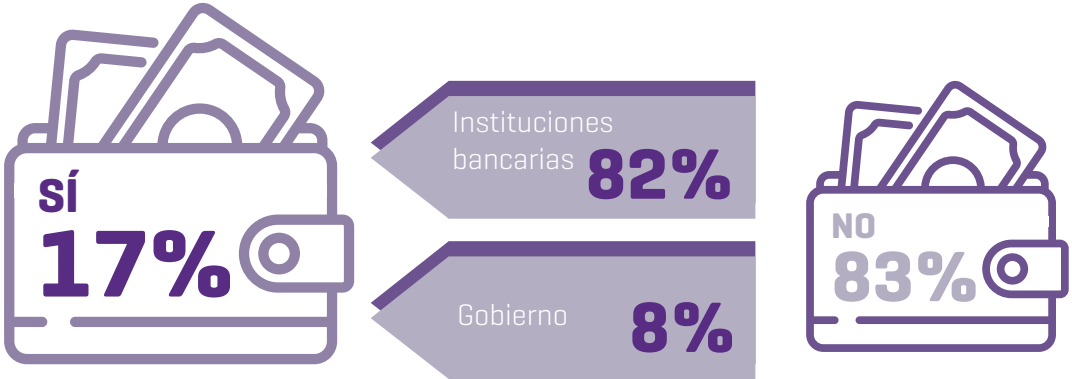
Una de las razones por las que pocos piensan en recurrir a créditos es que los préstamos otorgados a las PyMEs por parte de bancos, instituciones financieras y Fintech, **representan menos del 4% del PIB**, lo que significa, que son pocos, y que estos negocios **necesitan otras opciones en las que las autorizaciones sean menos burocráticas, más sencillas y rápidas**.

De aquellos que ya pidieron un financiamiento, luego de cumplir con los requisitos solicitados, un **64% obtuvo una respuesta favorable**, a **8% le fue negado**, y **28% está a la espera de una respuesta**.

Por otra parte, los negocios que aún no solicitan un crédito, ¿realmente lo están considerando? Un **17% dijo que sí**; mientras que el **83% señaló que no lo tienen contemplado**.

LOS QUE NO HAN SOLICITADO AÚN CRÉDITOS

¿lo están considerando?
Base: 221 cuestionarios



SALUD FINANCIERA.

Ante la situación financiera que enfrentan estos negocios, **28% de las PyMEs encuestadas solicitarán un crédito** -específicamente- para solventar problemas derivados de la pandemia.

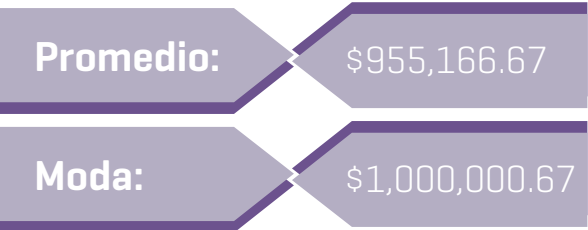
Recurrir a los apoyos del gobierno no es opción para la mayoría de estos negocios, ya que aunque **77% ha escuchado acerca de estos apoyos financieros solo 20% de estas empresas considera solicitarlos.**

Los que sí piensan en un crédito han calculado que requieren en promedio **955 mil pesos**, cantidad estimada a partir de:



MONTO QUE SOLICITARON O ESTÁN PENSANDO SOLICITAR

Base: 73 cuestionarios



¿Cómo calcularon las PyMEs la cantidad que necesitan para salir adelante de esta crisis?

Hice una proyección de mis gastos	48%
De acuerdo con registros contables	23%
Es lo máximo que me pueden prestar	10%
Experiencia propia	7%
Asignado de acuerdo al número de empleados	1%
Asesoría externa	1%
No sabe/Aún no lo solicita	7%
No proporcionó	3%

Base: 73 cuestionarios

Lámina 24

Una vez que obtengan los créditos, ¿para qué usarán las PyMEs los recursos? Aunque un **82% refirió que será para el pago de nómina**, porque saben la importancia de que los trabajadores tengan su sueldo a tiempo, **30% señaló que lo usará para invertirlo en tecnología**, pues son conscientes de que es la manera de continuar vigentes en el mercado y poder seguir siendo una fuente de empleo.

LAS PYMES PLANEAN DESTINAR EL MONTO DEL CRÉDITO QUE SOLICITARON, O PIENSAN SOLICITAR, A LO SIGUIENTE:

Base: 34 cuestionarios

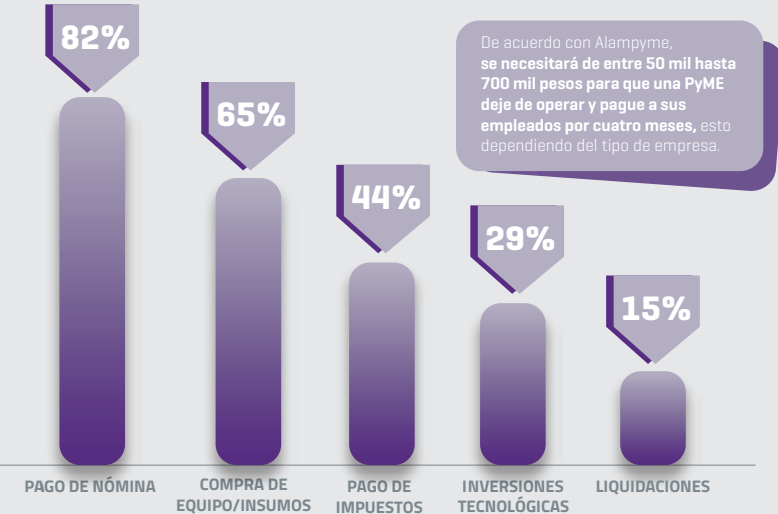


Lámina 25

SALUD FINANCIERA.

¿Cómo mantener la salud financiera de las PyMEs?

A pesar de que las PyMEs se perciben en crisis por la contingencia, es una gran noticia que **cada vez más negocios en el país quieran destinar recursos para modernizar y digitalizar sus procesos**, con lo que podrán mejorar sus operaciones.

Y es que, para **gozar de una buena salud financiera en los negocios, es vital** que cuenten con un **software aliado en la contabilidad, que facilite la captura, registro y procesamiento de información**, para estar al día con las obligaciones fiscales.

Además, son indispensables herramientas tecnológicas administrativas que ayuden a las PyMEs a **integrar y simplificar los procesos y ganar productividad**; software que controlen entradas y salidas de mercancías, adapten módulos de acuerdo con su crecimiento y controlen el ciclo de compra, venta y de proveedores, entre otros.

Recurrir a créditos y financiamientos es una opción por la que se puede optar para obtener recursos que sirvan para hacer las inversiones que permitan **mantener su operación y adaptarse a las nuevas condiciones del mercado.**

Otros puntos clave son:

- 1.- Estas empresas deben saber **cuál es su estado actual** y las afectaciones que han sufrido.
- 2.- Es necesario **implementar estrategias para reactivar el flujo de efectivo**, que contemplen la administración responsable de recursos, una efectiva cobranza e inversiones productivas, que son claves para la salud financiera de las PyMEs no sólo en esta etapa.



Lámina 26

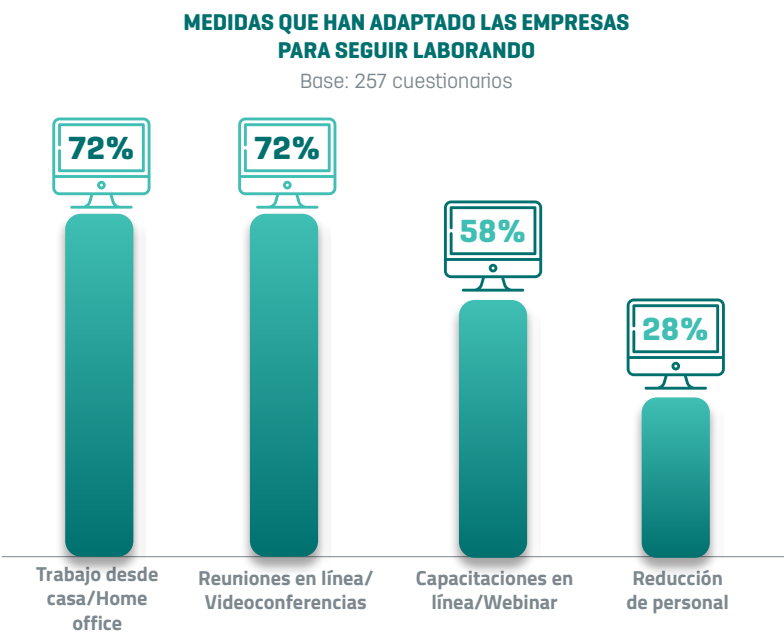
CAMBIOS CULTURALES:

la forma de trabajo ya no será la misma.

CULTURA LABORAL.

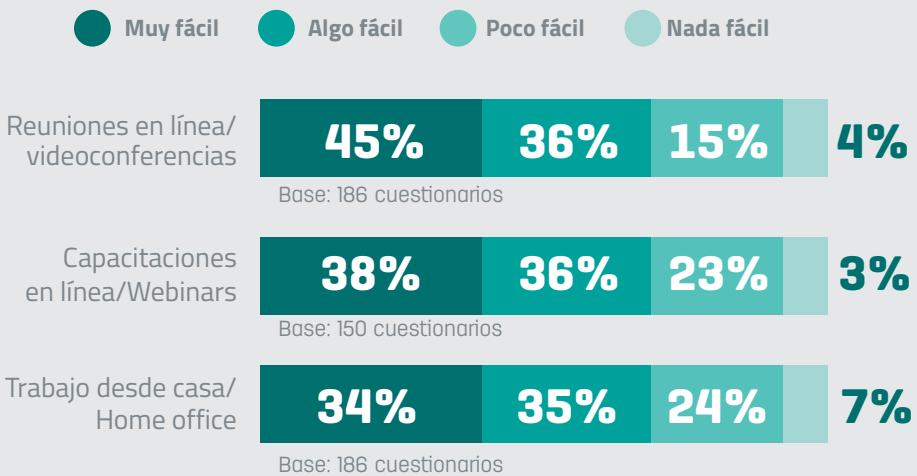
La pandemia representó una disrupción en la forma de trabajo de las empresas en México. Súbitamente, su operación se vio interrumpida, dando paso a nuevas políticas laborales, en las que la **digitalización (a través de la colaboración a distancia y el almacenamiento en la nube)** ha tomado un papel relevante.

Parte de las medidas que implementaron las PyMEs para dar continuidad a sus actividades está el **home office, el cual aplicaron 7 de cada 10 negocios**; sin embargo, también se dieron a conocer otras:



Adaptarse a estas formas de trabajo, aunque algunos ya las implementaban, **representó un reto para las empresas.**

NIVEL DE DIFICULTAD PARA ADOPTAR DICHAS MEDIDAS



Al hablar de su reincorporación, también debe referirse a las **“secuelas” psicosociales que la contingencia sanitaria** traerá a los trabajadores de estas compañías.

CULTURA LABORAL.

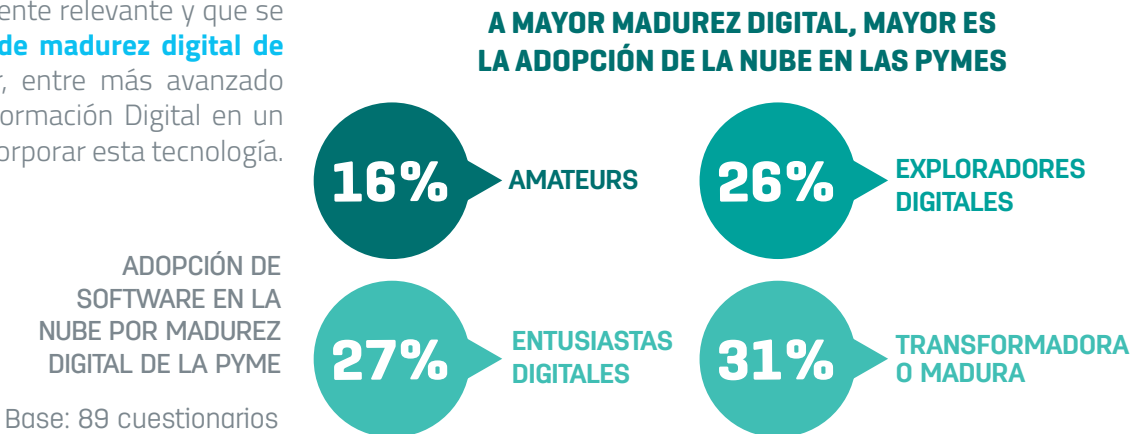


Los empleados administrativos, durante la pandemia, han tenido que **resolver sus actividades** de la siguiente forma:



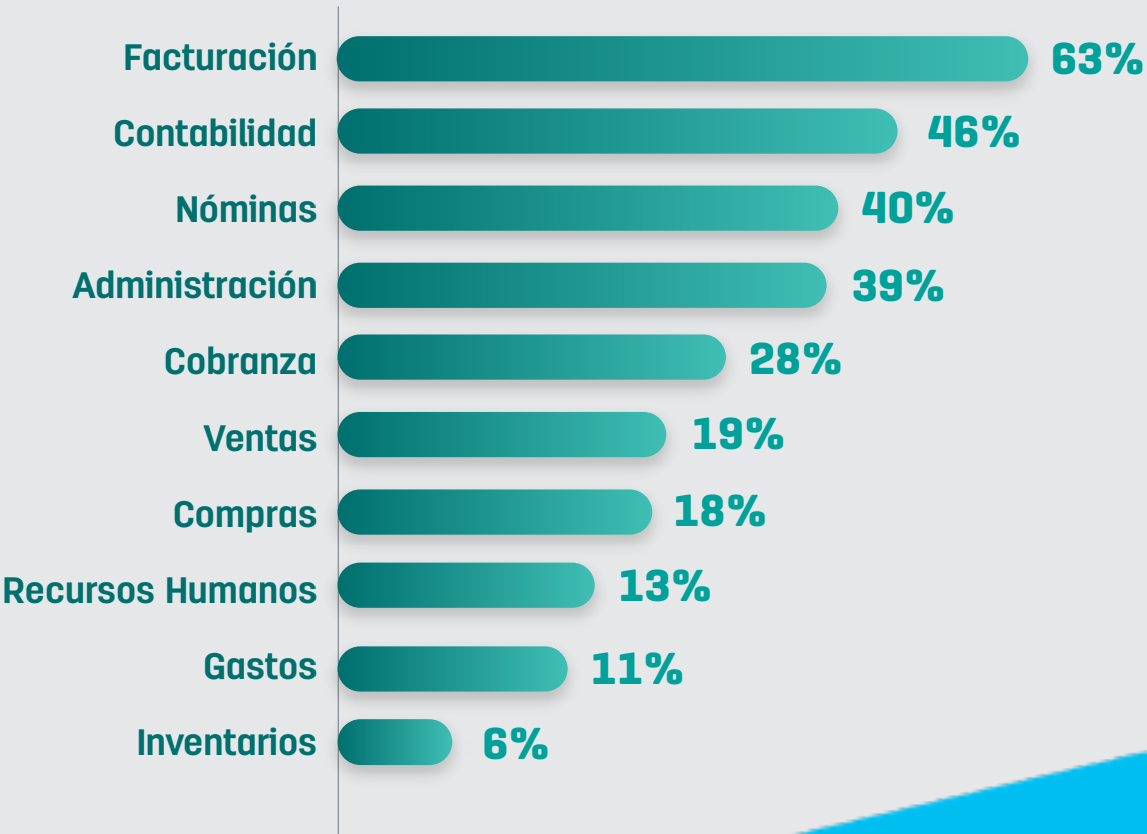
Los trabajadores a los que le fue más fácil seguir con su labor fueron aquellos que **han tenido a su disposición** uno de los elementos tecnológicos más relevantes y útiles para el trabajo remoto: **el software en la nube, que ya han implementado 4 de cada 10 PyMEs.**

Este es un dato sumamente relevante y que se relaciona con el **grado de madurez digital de las empresas.** Es decir, entre más avanzado es el proceso de Transformación Digital en un negocio, es más fácil incorporar esta tecnología.



CULTURA LABORAL.

Además, los procesos de las PyMEs encuestadas que se llevan a cabo a través de la **nube**, son:

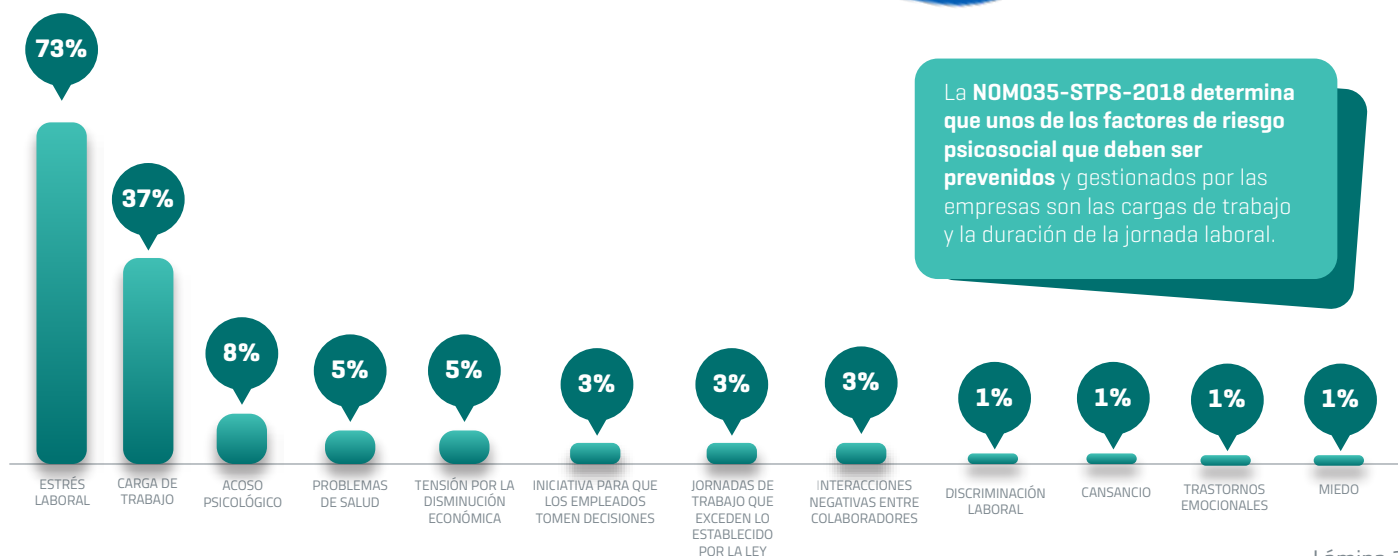


Esto demuestra la efectividad de la tecnología en la nube, de la cual las PyMEs pueden echar mano para adaptarse a la “Nueva Normalidad” y no detener sus operaciones, además ofrece beneficios adicionales por tener en esta otros procesos: **almacenamiento y la importancia que toma como un recurso seguro** para llevar la administración de cualquier negocio.

CULTURA LABORAL.



Sobre los riesgos que impactan la actividad laboral y a sus empleados, las PyMEs consideraron los siguientes aspectos que pueden **causar un impacto negativo en el proceso de regreso a oficinas: estrés laboral (73%), carga de trabajo (37%), y acoso psicológico (8%).**



La **NOM035-STPS-2018** determina que unos de los factores de riesgo psicosocial que deben ser prevenidos y gestionados por las empresas son las cargas de trabajo y la duración de la jornada laboral.

Lámina 29

Por lo mismo, destacaron la empatía por los trabajadores como un motivador, y **7 de cada 10 negocios implementaron nuevas normas para mejorar la calidad de vida de sus empleados**, que fueron clasificadas en tres vertientes: para el estrés laboral, la carga de trabajo y el ambiente laboral:

PARA EL ESTRÉS LABORAL		PARA LA CARGA DE TRABAJO		PARA EL AMBIENTE LABORAL	
Terapias/Ayuda de personal profesional	10%	Disminuir jornada laboral	19%	Dinámicas de integración/convivencia	30%
Realizar actividades recreativas/deportivas	10%	Reducir la carga de trabajo	7%	Realizar actividades recreativas/deportivas	8%
Disminuir jornada laboral	9%	Repartición de labores	6%	Tener área de esparcimiento	5%
Dinámicas de integración/convivencia	7%	Planeación laboral	6%	Talleres/capacitación	4%
Tiempos de descanso entre trabajo	6%	Contratar más personal	5%	Charlas motivacionales	2%
Trabajar desde casa	6%	Tiempos de descanso entre trabajo	5%	Ofrecer incentivos/Bonos	1%
Talleres/Capacitación	4%	Crear equipos de trabajo	3%	Áreas más limpias	1%
Charlas motivacionales	4%	Trabajar por turnos escalonados	3%	Crear equipos de trabajo	1%
Ejercicios de relajación	3%	Digitalizar procesos	2%	Actividades recreativas/deportivas	1%
Días de descanso	2%				

Base: 207 cuestionarios

Base: 178 cuestionarios

Base: 163 cuestionarios

Lámina 30

CULTURA LABORAL.

Salud psicoemocional de empleados, aspecto central en la “Nueva Normalidad” de las PyMEs.

Con la “Nueva Normalidad”, los empleados se enfrentan al temor de poner en riesgo su salud física y psicoemocional, por lo que es necesario que **las PyMEs promuevan un entorno laboral favorable**, en el que los trabajadores se sientan seguros y contenidos, lo que incentiva su buen desempeño.

Sumado a ello, las empresas **deben cumplir con la Norma Oficial Mexicana (NOM035)**, que **evalúa el riesgo psicosocial y promueve un entorno organizacional favorable**.

49% de las PyMEs dijo conocer esta norma y su aplicación, el resto (51%) no está enterada al respecto, lo cual advierte que se trata de una disposición a cumplir y, más allá de eso, puede ayudarles a establecer mejores estrategias laborales para crear un ambiente laboral propicio que impacte que favorezca el **bienestar de sus trabajadores, así como productividad**.

A su vez, las compañías consideran que, con el regreso a labores después de la contingencia, **los riesgos psicosociales y del entorno organizacional:**

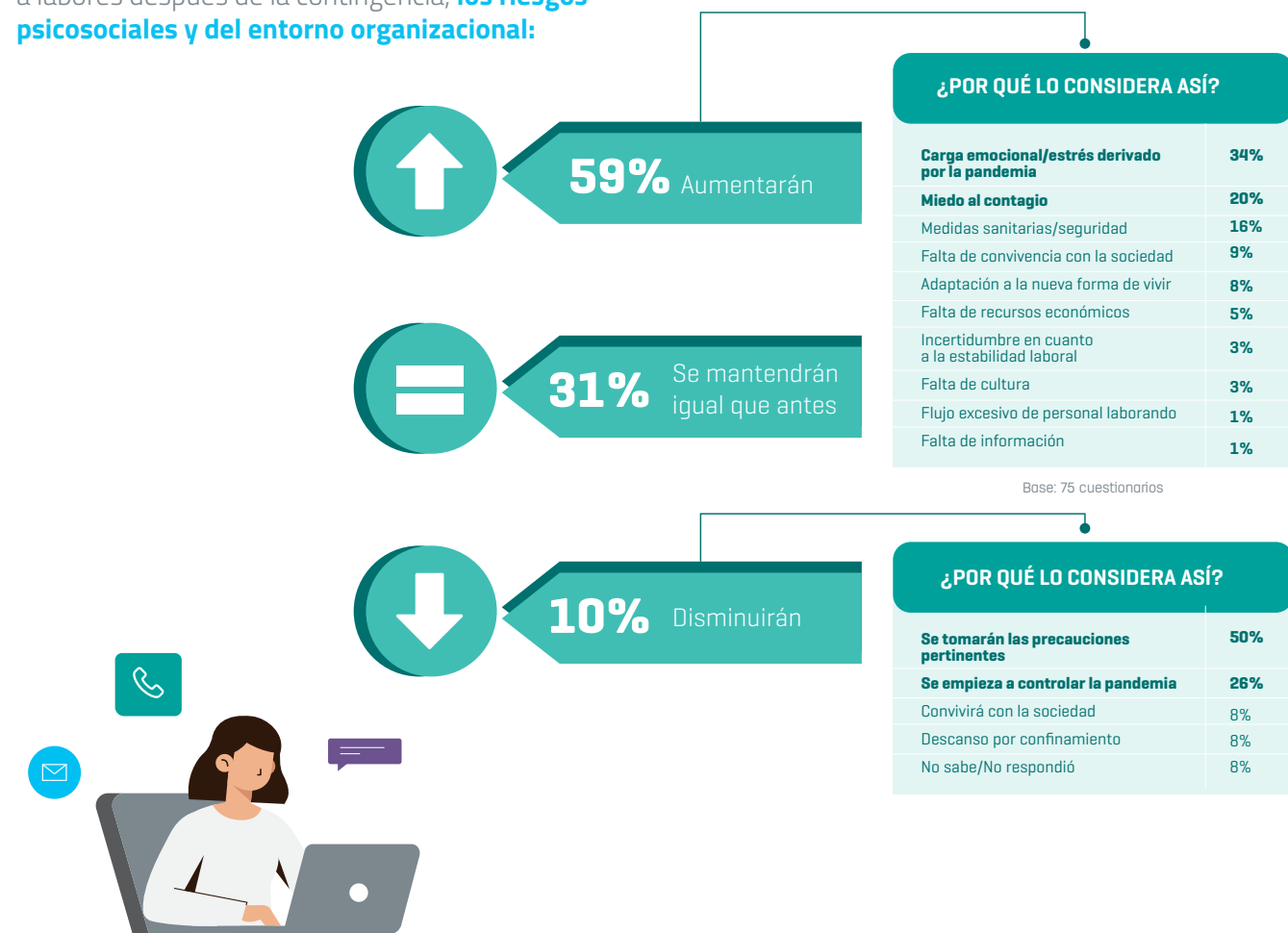


Lámina 31

CULTURA LABORAL.

La cultura laboral que viene.

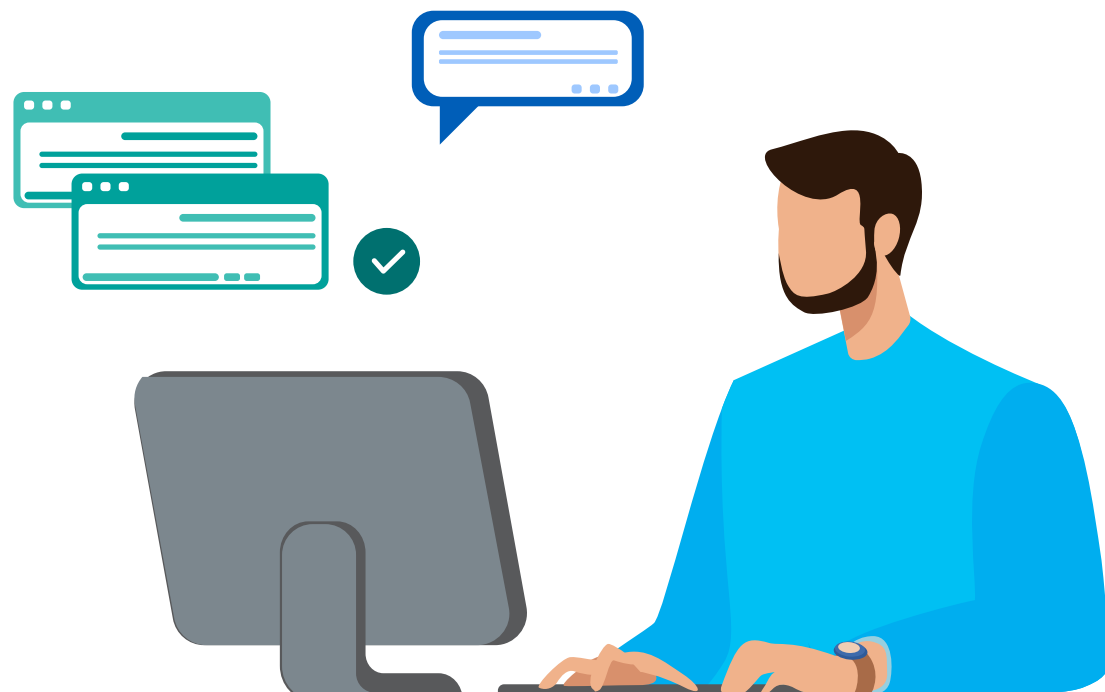


Cada vez más PyMEs **se adaptan al trabajo remoto**, lo que implica una transformación de millones de negocios en el país que ven, en las **herramientas tecnológicas de colaboración, una forma de mantener su operación de forma eficiente, segura y con un importante ahorro de costos.**

Por ello, en los siguientes meses, se estima que incremente la adopción de productos en **la nube, como CONTPAQi® Escritorio Virtual y CONTPAQi® Respaldos**, pues de acuerdo con el estudio, del 46% de los que conocen esta clase de tecnología, 79% considera importante comenzar a implementarla, ya que **permite continuar con el funcionamiento de cualquier organización desde cualquier sitio.**

Además, en vista del **cumplimiento de la NOM 035**, las organizaciones deberán seguir implementando acciones y actividades enfocadas a los cuidados psicosociales de sus colaboradores; sobre todo, frente a los riesgos sanitarios por la pandemia.

Contar con un software que ayude a evaluar las acciones a tomar para cuidar la salud psicoemocional de sus trabajadores, como lo es **CONTPAQi® Evalúa035, es un recurso muy útil que favorece un buen ambiente laboral de cualquier negocio.**



CONCLUSIONES.



- **Poca digitalización igual a mayor impacto negativo por COVID-19:**

La contingencia provocada por la pandemia del COVID-19 la han resentido más aquellas PyMEs que están poco digitalizadas, afectando principalmente los indicadores de ventas, cobranza y ambiente laboral; lo que demostró la importancia de estar preparados tecnológicamente:

- Las PyMEs Amateur (33%) y los Exploradores digitales (31%) se perciben en crisis.
- Las áreas en las que las PyMEs se perciben menos afectadas son aquellas que más procesos tienen digitalizados, como: Contabilidad, Nómina y Administración.

- Como lo reveló el estudio, **56% de las PyMEs consideran que de no haber estado digitalizadas sus ventas habrían sido menores.** Esto significa que, al usar tecnología, perciben ventajas competitivas y beneficios: mayor control de su negocio y optimización de recursos y tiempo.
- Durante el confinamiento, las PyMEs **llevaron al terreno digital ciertos procesos;** pero también indican que hace falta atender otros y a futuro planean enfocarse en la gestión de clientes y procesos comerciales.
- La situación generada por el nuevo Coronavirus confirma que estas empresas han complementado sus acciones de venta apoyándose en un **modelo digital, vendiendo a través de redes sociales como Facebook e Instagram, potenciando su página web** o recurriendo a portales como Amazon y Mercado Libre.
- Sin embargo, hace falta **ganar más experiencia en la profesionalización del comercio electrónico y la experiencia** que este representa con los consumidores: la oportunidad esta en 7 de cada 10 PyMEs.
- No obstante, en este camino **ha aumentado el uso de plataformas de pago en las PyMEs, como PayPal y Mercado Pago.** Esto las ha ayudado a ofrecer opciones de pago y reforzar su cobranza.

- **La cobranza vuelve a tener relevancia como estrategia para activar el flujo de efectivo** en las PyMEs, por lo que más que nunca estas empresas requieren controlar aún más este proceso, digitalizándolo para generar información que lo mejore.
- De igual modo, la pandemia **motivó la adaptación o reforzamiento del trabajo desde casa, incrementando el uso de tecnología de colaboración**, lo cual se mantendrá después de esta etapa. Además, el software en la nube tiene mejor aceptación en las PyMEs que están más avanzadas digitalmente.
- Aun cuando la mayoría de las PyMEs se perciben en crisis, **siguen teniendo reservas para recurrir a algún crédito o tipo de financiamiento**. Las detiene lo complicado y burocrático que es acceder a uno.
- Quienes optarán por financiamiento o crédito **lo usarán principalmente para sus flujos y gasto corriente**. También consideran emplearlo para **la transformación digital**, abriendo oportunidades para los fabricantes de TI.
- **Es importante poner foco en conocer la NOM-035**: Sólo 49% de las PyMEs dijeron conocerla y saber en qué consiste. Además de presentar ésta **como una estrategia para ayudar a sus empleados**, implementando acciones que disminuyan los riesgos psicosociales y rotación de personal.
- Esto cobra relevancia en las PyMEs para mantener una operación estable, **que permita madurar su reactivación económica**.

CONTPAQi[®]
Software empresarial fácil y completo