# **A un año de la pandemia, las ventas en línea crecieron 81% en México y otros impactos para las empresas**

## *Atención al cliente, esquemas de trabajo y estrategias de ventas entre las actividades que más se transformaron durante la contingencia sanitaria.*

## **Ciudad de México, 21 de marzo de 2021.-** La pandemia ha sido una dura prueba de resistencia para el gobierno, la ciudadanía y, por supuesto, las empresas. En el [**Estudio sobre la demografía de los negocios 2020**](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/edn/2020/doc/EDN2020Pres.pdf) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) se estima que el número de negocios disminuyó de 4,857,007 a 4,465, 593. La cifras anteriores representan una contracción de comercios del 8.06% de mayo de 2019 a septiembre del 2020, período en el que se realizó la investigación.

##

## **Un antes y un después**

##

## La **contingencia expuso las vulnerabilidades de los negocios, pero también las áreas de oportunidad**. Con las personas en casa, se generaron nuevas formas de conectar con los clientes, y de ofrecer productos y/o servicios, así como la implementación de tecnología novedosa.

##

## “Un gran porcentaje de la actividad empresarial se trasladó a internet y es probable que en un futuro inmediato siga así. El gran reto es **garantizar que la experiencia del cliente en línea tenga el mismo nivel de calidad que la atención física**”, menciona Sergio Villarruel, director Comercial y Marketing en Fiserv México, líder mundial en tecnología financiera y de pagos.

##

## Algunas cosas no volverán a ser exactamente como eran. Incluso con las vacunas y una vez que sea más “seguro” regresar a espacios laborales, muchas compañías seguirán en funcionamiento con un modelo de trabajo total o parcialmente remoto. Bajo este contexto las empresas deberán replantear su operación incluso después de que los empleados sean vacunados.

##

## ***E-commerce,* un gigante que despertó**

Por salud, los consumidores se mantuvieron fuera de las tiendas físicas, y los cambios en los hábitos de consumo contribuyeron al aumento de las ventas en línea. El impacto fue tal que **el comercio electrónico creció 81% a nivel nacional en comparación con 2019,** lo que equivale a 316 mil millones de pesos, de acuerdo al[**Estudio de Venta Online 2021**](https://www.amvo.org.mx/estudios/estudio-sobre-venta-online-en-mexico-2021/) de la Asociación Mexicana de Venta Online.

Por otro lado, a nivel mundial, la consultora McKinsey reportó que las[**empresas que integraron ventas digitales incrementaron sus ingresos cinco veces más rápido**](https://www.mckinsey.com/business-functions/risk/our-insights/covid-19-implications-for-business) en comparación con otros años. Del mismo modo, esas compañías manifestaron una reducción de entre 40 al 60% en costos por concepto de esfuerzos para concretar ventas.

“En Fiserv somos testigos de cómo las empresas que solicitan nuestras soluciones omnicanal obtienen un mejor desempeño en sus ventas. Gracias al uso de tecnología para integrar diversos canales de pago, las compañías han alcanzado un rango de clientes más amplio. Lo anterior les permite ofrecer métodos para todo tipo de necesidades, que al final impulsan el crecimiento del número de transacciones y ventas”, destaca Villarruel.

**Un viaje sin retorno**

Todas las empresas querrán estar preparadas para estos cambios permanentes y cumplir estándares de competitividad cada vez más estrictos. No habrá vuelta hacia atrás: el modo de relacionarse con el cliente, el uso de herramientas y las oportunidades comerciales cambiaron para siempre.

 \*\*\*\*\*

**Acerca de Fiserv**

Fiserv, Inc. (NASDAQ: FISV) Empresa líder mundial en tecnología financiera y de pagos, la empresa ayuda a sus clientes a lograr los mejores resultados de su industria mediante un compromiso con la innovación y la excelencia en áreas como el procesamiento de cuentas y soluciones de banca digital, procesamiento y emisor de tarjetas, servicios de red, pagos, comercio electrónico, adquirencia y procesamiento de pagos para comercios y empresas, Fiserv es miembro del Índice S&P 500® y figura entre las empresas más admiradas del mundo por la revista FORTUNE®. Visite: <https://merchants.fiserv.com/es-mx> y siga en los medios sociales para obtener más información y las últimas noticias de la empresa.

* Facebook: [Fiserv México](https://www.facebook.com/fiservmexico/?epa=SEARCH_BOX)
* Instagram: [Fiserv México](https://www.instagram.com/fiservmexico/)
* Youtube: [Fiserv México](https://www.youtube.com/channel/UCoWqenelNyhJZc_fj3M09pg)
* Página web:[Fiserv México](https://merchants.fiserv.com/es-mx/)

**Contacto:**

**EJECUTIVO DE CUENTA ASISTENTE DE CUENTA**

Jorge Sánchez Michelle Palma

Another Company Another Company

jorge.sanchez@another.co michelle.palma@another.co

55 4369 3607 55 2299 6398