

## BOLETÍN DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Oficina Comercial del Ecuador en México

### TENDENCIA DE CONSUMO DE LOS MEXICANOS, DURANTE LA PANDEMIA

El comercio es uno de los sectores más afectados durante la pandemia en México y en el resto del mundo, sin embargo, con el pasar de las semanas ha ido mejorando.

Un estudio realizado por la consultora Nielsen, detalla las 6 etapas del comportamiento del consumidor mexicano:



Fuente: The Nielsen Company

Estas etapas han contribuido al estancamiento del comercio, debido a que, en cada una de ellas, el consumidor ha tenido diferentes prioridades en los productos que adquiere.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el consumo interno del mercado mexicano se contrajo 0.5% mensualmente en los 4 primeros meses del presente año, y el consumo de productos importados tuvo 0% de crecimiento mensual, se espera que estos números varíen positivamente a partir de mayo del 2020.

Actualmente México se encuentra en la etapa **5. Vida restringida** donde existe restricción en la compra de ciertos productos como alcohol, gel antibacterial, productos de limpieza e higiene y escases en otros como cubrebocas y analgésicos.

En la etapa **6. Vivir una nueva normalidad**, el mexicano será más selectivo con lo que consume, productos en alto poder nutricional, como alimentos procesados que sean a base de superfoods, la adquisición de alimentos enlatados (atún, vegetales en conserva, granos en conserva y otros) se continuará consumiendo en grandes cantidades ya que son perecederos.



Después de la cuarentena los hábitos de consumo de millones de personas cambiarán, es por esto que las empresas deberán prestar atención a las necesidades que se forman en los consumidores, de lo contrario no podrán sobrevivir a la nueva realidad.

## E-commerce y la pandemia

Con la llegada del coronavirus, muchos imaginaron que comprar sería una tarea imposible, hecho que se materializó con la desaparición de productos de los anaqueles durante los primeros días de aislamiento. Sin embargo, en el mes de junio se comprobó que la situación sería muy distinta, las tiendas no solo están abastecidas, sino que el consumo incrementa de forma paulatina.

Las compras a domicilio siguen siendo las más demandadas, ya que las personas evitan salir de casa y prefieren comprar todo online.

En todo el mundo, muchos mercados ahora están planificando y probando sus estrategias de salida de las restricciones de vida implementadas para "aplanar la curva" del nuevo coronavirus (COVID-19). Sin un libro de jugadas en la mano, cada gobierno está forjando su propio camino hacia "una nueva normalidad", completa con restricciones, protocolo de salud y seguridad y cambios en el comportamiento de los consumidores, con la esperanza de reiniciar la economía y mantener el virus bajo control.

## ¿Qué buscan los mexicanos con el e-Commerce?

1. **Seguridad**, saber que su producto llegará a casa en buen estado, con las medidas de bioseguridad adecuadas, que garanticen preservar el producto. Este factor, es lo que hace que los consumidores se decidan entre uno u otro proveedor.
2. **Rapidez**, incrementar los esfuerzos por optimizar la entrega de productos, ya sea llegando a comunidades a las que antes no era posible, o mediante alianzas que permitan mejorar la última parte del proceso de compra.
3. **Seguimiento**, conocer en tiempo real el recorrido de compras, para saber momento de llegada y de ser necesario entrar en contacto directo con la persona encargada de manipular el producto.



## Las App's

La confianza del consumidor al comprar diariamente en línea, ha incrementado cada vez con mayor velocidad, la comida a domicilio se ha convertido en una de las categorías con mayor penetración en los últimos meses con el 60% del gasto, seguido del transporte con el 59% y venta de tickets con el 52%.

Sin duda alguna el e-commerce será el canal de mayor uso en los próximos años, pues la pandemia ha fomentado que el consumidor se adapte más a su uso y la demanda sea mayor, obligando a las tiendas a ofrecer este servicio con mayor frecuencia.

## Links de interés

<https://www.nielsen.com/mx/es/insights/article/2020/coronavirus-covid-19-y-su-evolucion-en-el-consumo-en-mexico/>

<https://www.nielsen.com/mx/es/insights/infographic/2020/el-ano-de-las-apps-de-servicio/>

<https://laverdadnoticias.com/mexico/Comercio-y-coronavirus-la-evolucion-del-consumo-en-Mexico-20200504-0194.html>

