



GUÍA PARA LA CONTINUIDAD DE TU NEGOCIO DURANTE Y DESPUÉS DE LA EMERGENCIA **COVID-19**

www.camarabaq.org.co

Síguenos en:



Por estos días el mundo está lidiando contra una emergencia sanitaria que con el paso del tiempo se ha convertido en una amenaza para la salud de las personas, las economías, los mercados, y sin duda para las organizaciones. Hemos visto como se han implementado medidas restrictivas, enfocadas en mitigar y evitar la propagación del virus Covid 19 (Coronavirus), pero a su vez como efecto colateral han tenido un impacto negativo en la mayoría de las empresas que no hacen parte de la “Economía de lo Esencial” como el mercado de los víveres y de la salud considerando toda la cadena de valor.

Frente a este hecho, desde la **Cámara de Comercio de Barranquilla** se ha elaborado una guía que contiene una serie de recomendaciones generales enfocadas en ayudar a sortear esta situación que representa un verdadero reto para los empresarios, e impulsar la continuidad de los negocios de la región.

Sea esta la oportunidad para reinventar los negocios, generar nuevas fuentes de ingresos y preparar las empresas mediante planes de continuidad de negocio ante futuros eventos que signifiquen una amenaza para las operaciones.



La guía hace recomendaciones en procesos que se han identificado importantes y cruciales para la **continuidad del negocio**, como son:



Análisis del Negocio - Pág. 4



Gestión del Recurso Humano - Pág. 8



Gestión de Clientes - Pág. 9



Gestión de Suministros - Pág. 10



Tecnología - Pág. 12



Planeación de Recuperación - Pág. 13
Post - COVID-19

Análisis del Negocio

Los modelos de negocios cuentan con una ecuación básica entorno a costos e ingresos, buscando rentabilidad con una oferta de mercado. En momentos de crisis, los modelos de negocios se ven sometidos a un **"estrés" financiero y administrativo**. Se recomienda analizar los modelos de negocio en cada uno de sus factores.

1
2
3
4
5
6

- Revise todo su modelo de negocio: Cómo genero valor a mis Clientes, a través de qué Canales, Cómo me relaciono, Qué pasa con mis Proveedores, Cuales son las actividades esenciales, Que recursos son esenciales y como amplío mi red de aliados
- Es importante saber quien está ganando y por qué.
- Es importante saber quien esta perdiendo y por qué.
- Identificar los procesos y actividades esenciales de la organización que deben seguir en operación a toda costa.
- Evaluar si la interrupción de actividades puede ser crítica e, incluso, dejar inoperativo el negocio (si se cuenta con planes de continuidad de negocio deberían estar ya identificadas.)
- Realizar pruebas de estrés financieros, es decir, tener claro el tiempo máximo que puede resistir el negocio sin operación, de acuerdo con el flujo de caja.

PRINCIPALES DESAFÍOS



Insuficiente nivel de inventario para algunas categorías de aseo y cuidado personal, mientras se evidencia una baja rotación en productos estacionales y de lujo.



Dificultad en el abastecimiento y logística. Los hipermercados y supermercados son los grandes ganadores debido a su fuerte cadena de suministro y alto poder de negociación con los fabricantes. Baja rotación en canales especializados y en minimercados.



Disminución en la frecuencia de compra en establecimientos tradicionales, en donde las herramientas digitales ganan importancia en el momento de compra de las personas.

SOLUCIONES



Flexibilidad en las cadenas de suministro para asegurar la disponibilidad de los productos que están buscando los consumidores, evitando un aumento significativo de precios.



Políticas de compra virtuales en donde jugó un papel clave el mejoramiento y aumento de la cooperación entre fabricantes y minoristas, tanto para el abastecimiento de los puntos de venta como para la entrega de los productos en los hogares de las personas.



Expansión del alcance de las plataformas digitales existentes y creación de alternativas digitales de compra para reducir al máximo el contacto entre compradores, así como la opción de domicilios y la venta de productos frescos sin margen de ganancia para retener al comprador.

GANADORES

Categorías con mayor crecimiento
Semana 10 (2020 vs. 2019)

- +51.1%** Verduras congeladas
- +48.4%** Garbanzo
- +39.8%** Harinas Precocidas de Maíz
- +36.9%** Jabón de Tocado
- +34.1%** Suplementos Alimenticios (OTC)
- +31.3%** Blanqueadores
- +28.2%** Antigripales (OTC)
- +26.5%** Pastas
- +26.0%** Lenteja
- +15.4%** Pañuelos Faciales

PERDEDORES

Categorías con mayor decrecimiento
Semana 10 (2020 vs. 2019)

- 8.3%** Desodorantes
- 8.9%** Mermeladas
- 9.7%** Cervezas
- 11.5%** Bebidas Te Preparado
- 14.4%** Betunes
- 16.8%** Aguardiente
- 19.2%** Ron
- 19.5%** Licores RTD
- 26.1%** Bolígrafos desechables
- 42.0%** Chocolatinas



- Considerar la opción de acceso a líneas de crédito a través de la banca u otras instituciones financieras.



- En caso de tener obligaciones financieras, solicitar la renegociación de los créditos con las instituciones bancarias.



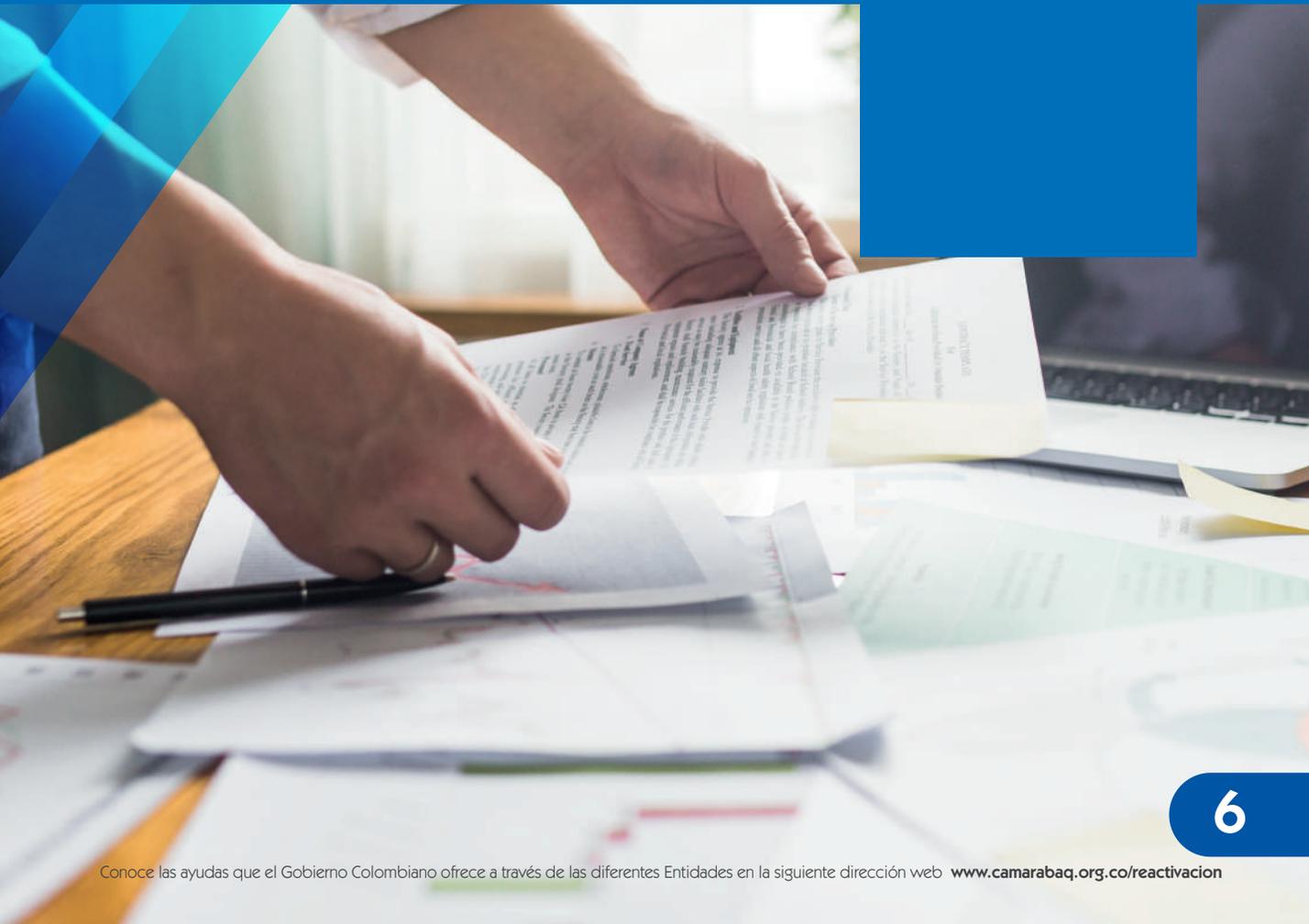
- Explorar la posibilidad del factoring como herramienta para inyectar liquidez a tu negocio.



- Estar atento a la evolución de la pandemia y a las medidas tomadas por el gobierno nacional y local



- Creación de un comité de crisis que sea interdisciplinario, integrado por los líderes de los procesos críticos de la empresa (Comercial, Compras, Operaciones, Presupuesto y Finanzas, Gestión Humana, Tecnología) encabezado por el gerente, desde donde se haga seguimiento constante y corto en el tiempo (cada 1 o 2 días) a la eficacia de las decisiones tomadas para abordar la crisis.



Análisis del Negocio

La disrupción es el proceso que describe la manera cómo un servicio, un producto o el mercado recibe un nuevo elemento que lo remueve implacablemente creando nuevas condiciones en las que se desarrollarán los negocios. Por lo tanto es el momento de mirar hacia donde no lo hemos hecho e identificar oportunidades en su etapa más temprana.



Las actuales condiciones generarán cambios y oportunidades en:



Flujos del dinero



Educación



Infraestructura



Gobierno



Geopolítica



Economía



Salud pública



Demografía



Medio ambiente



Medios y telecomunicaciones



Tecnología

Gestión del Recurso Humano

Durante la emergencia, proteger al recurso humano es una prioridad puesto que este es el grupo de interés más importante para las empresas, y además las políticas y medidas tomadas por los gobiernos tanto nacional como local van en esta dirección. De manera que se recomienda lo siguiente:

- 1 • Su empresa funciona gracias a sus empleados. En estos tiempos, evalúe las condiciones de movilidad de sus empleados, la carga de tiempo en lo presencial o lo remoto. Priorice medidas para garantizar su seguridad y la de sus familias. Busque la proporción más eficiente para continuar la operación y garantizar su sustento.
- 2 • Identificar al personal que podría hacer todo o parte de su trabajo de manera remota o virtual.
- 3 • Desarrollar un plan de contingencia para el equipo afectado, que puede incluir contingencias para una mayor automatización, acuerdos de trabajo remoto u otros recursos flexibles en respuesta a las restricciones de personal.
- 4 • Definir esquemas de seguimiento, comunicación asertiva, recordación de metas, orientación de esfuerzos a lo urgente y consolidar equipos en lo importante.
- 5 • Definir y activar una estrategia de trabajo distribuido para aquellas actividades en las que sea aplicable. No todos al mismo tiempo en el mismo lugar.
- 6 • Adoptar las recomendaciones de las autoridades sanitarias.
- 7 • Proveer asesoría y programas de concientización en higiene y protocolos para evitar el contagio.
- 8 • Aprovechar la tecnología interna y externa disponible para ayudar en la colaboración y equipar al personal con las herramientas necesarias para trabajar de manera remota.

Gestión de Clientes

Durante este periodo es importante y casi que imperativo encontrar en la transformación digital una solución alterna a la problemática que actualmente golpea a los negocios , principalmente por el hecho de que las relaciones presenciales con los clientes están restringidas, lo que disminuye las ventas y concentra la atención de los clientes en otros aspectos que por la coyuntura consideran más relevantes.

1
2
3
4
5

- Mantener la comunicación con el cliente, informando sobre la evolución de la emergencia y las decisiones tomadas en el negocio frente a la situación.
- Identifique sus clientes de alto valor y protejalos informandoles, construyendo soluciones junto a ellos y estimando juntos como mantener la relación.
- Aumentar sus estrategias digitales impulsando la participación de los clientes y el autoservicio.
- Aprovechar las redes sociales para hacer presencia y posicionar la marca del negocio mediante la publicación de contenido, y así mantener la relación con los actuales clientes y potenciales clientes.
- Implementar iniciativas de transformación digital de cara al cliente, en China algunos sectores han experimentado incrementos de entre el 100 – 900% de relaciones con el cliente a través de canales digitales durante el brote*.

*Covid-19 Primer. Epidemiology, Scenarios, and Impacts. Oliver Wyman. Abril 2020.

Gestión de Suministros y Proveedores

Durante esta emergencia sanitaria es muy posible que la escasez golpee algunos sectores, ya sea por aumentos no proyectados de la demanda, o por dificultades que se presenten en la cadena logística y de abastecimiento, también es posible que la demanda por parte de clientes se vea mermada, por tanto, si antes no conversabas tanto con tus proveedores, este es el momento, el trabajo conjunto logra grandes avances.

- 1 • Actualice la situación actual de cada uno de sus proveedores. Su empresa depende de ellos y ellos de la suya. Estime conjuntamente los efectos de las restricciones y los mecanismos de prevención adecuados.
- 2 • Realizar un mapa de procedencia de compras, se debe entender el riesgo de cada uno de los miembros del mapa y diseñar estrategias de solución en cada caso.
- 3 • Identificar los proveedores locales claves y adaptar los acuerdos de niveles de servicio conforme a la realidad de hoy.
- 4 • Identificar aliados alternos, fuentes locales de proveeduría o apoyar a transformar modelos de negocios
- 5 • Considerar el ajuste de órdenes y despacho a la realidad de la demanda, y tener en cuenta también los tiempos de entrega, ya que posiblemente se presenten retrasos.
- 6 • Revisar responsabilidades contractuales en caso de demoras, cancelaciones o problemas de calidad.

Gestión de Suministros y Proveedores



www.hagamosnegocios.com

Promovemos relaciones de confianza para los negocios, conectando empresarios de manera fácil y segura en la más grande red de Cámaras de Comercio del Mundo

Funciona a través de una plataforma digital donde sus miembros publican y encuentran oportunidades de negocios de empresas de diferentes sectores, o buscan potenciales socios e inversionistas.



**Acceso
Gratuito**



**Soporte
permanente**



15.000
Empresas activas

**Oportunidades
de negocio reales**

Tecnología

Durante la coyuntura la tecnología juega un papel fundamental al convertirse en uno de los aliados más importantes para brindar soporte a las decisiones tomadas para asegurar la continuidad de los negocios.

1
2
3
4
5

- Si bien no todos los procesos pueden digitalizarse, inicie con aquellos que se puedan, y así podrá dar ligereza, eficiencia y agilidad a parte de su operación.
- Ayudarse de herramientas tecnológicas como aplicaciones, softwares, entre otros para facilitar las actividades de comunicación, seguimiento e implementación del trabajo remoto. Algunas de estas herramientas pueden ser gratuitas como Zoom, Skype, entre otras.
- Puede apoyarse en herramientas como Google drive, Onedrive o Dropbox para compartir archivos y almacenar en la nube la información.
- En materia de seguridad, personas inescrupulosas suelen aprovechar estas situaciones para cometer fraudes y crímenes tecnológicos, para esto, identificar un e-mail de Phishing es clave, compruebe la dirección del email. No se fie únicamente del nombre del remitente. Si el dominio le resulta sospechoso (por ej. info@secure.apple.com), no abra el email.
- Brindar seguridad tecnológica al negocio, usando herramientas para identificar y desviar amenazas antes que actores negativos puedan intervenir y acceder a información confidencial.

Descargar

zoom

S Skype

Planeación Post Cuarentena

En momentos de crisis la planeación es casi diaria, además de dar importancia a las acciones para dar respuesta a la crisis, se debe brindar especial atención a la planeación de actividades de recuperación de la operación del negocio en la etapa posterior a la crisis, entendiendo que seguramente las tendencias de consumo, y los mercados en general sufrirán cambios, frente a los cuales, la capacidad de asimilarlos y adaptarse rápidamente brindará una ventaja competitiva a los negocios.

Por lo anterior es importante tener presente lo siguiente:

- 1 • Llevar a cabo sesiones de lecciones aprendidas donde se haga un análisis reflexivo sobre el impacto de la emergencia en su negocio y cómo respondió la organización frente a la crisis, identificando oportunidades de mejora.
- 2 • Definir un Plan de Continuidad de Negocio (PCN) o de ya existir, evaluar su efectividad en el contexto actual y redefinirlo, para mitigar el impacto de los riesgos frente la amenaza de futuras apariciones de epidemias o eventos que tengan el potencial de paralizar las operaciones.
- 3 • Considerar innovaciones en el modelo de negocio, en el portafolio de productos / servicios, o en los canales de entrega y de comunicación con el cliente, con el fin de generar nuevas y mejores fuentes de ingresos.
- 4 • Tener presente que durante la emergencia, los niveles de demanda suben en algunos sectores y bajan drásticamente en otros, pero en todo caso se debe hacer seguimiento constante a estos indicadores, para estar lo mejor preparado posible de cara a los clientes durante el retorno a la normalidad.
- 5 • Verificar condiciones de operación (personas, instalaciones, mercancía).
- 6 • Tomar la decisión de restablecer la operación de forma parcial o total.
- 7 • Reanudar operaciones.

Referencias

Covid-19 Primer. Epidemiology, Scenarios, and Impacts. Oliver Wyman 2020

<https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/v2/publications/2020/March/COVID-19-Primer.pdf>

Coronavirus: Cómo Dar Continuidad de Negocio a tu Empresa. Seguritecnia 2020

https://www.seguritecnia.es/tecnologias-y-servicios/coronavirus-prepara-tu-negocio-para-vencer-a-la-epidemia_20200311.html

Guía Rápida de Respuesta a la Crisis del Coronavirus. Universidad de los Andes 2020

<https://administracion.uniandes.edu.co/phocadownload/2020/noticias/guia-rapida-de-respuesta-coronavirus-fadmon-2020.pdf>

Acciones Inmediatas. ¿Qué se necesita para evaluar la exposición organizacional al Covid 19?. KPMG 2020

<https://home.kpmg/co/es/home/insights/2020/03/acciones-inmediatas.html>



www.camarabaq.org.co

Síguenos en:

