

## ¿Qué pueden aprender los negocios frente a la pandemia de la covid-19?



**E**n el mes de diciembre de 2019, escuchamos un rumor lejano, que pronto se convierte en noticia: un nuevo virus amenaza a la salud pública de la provincia de Wuhan, en China. Al principio, esta realidad parece distante; sin embargo, cuando impacta a Europa, y, posteriormente, llega a nuestro continente, se convierte en una situación latente para el continente americano. Los primeros reportes de la covid-19 fueron publicados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), por medio de una alerta epidemiológica, publicada el 16 de enero de 2020.<sup>1</sup>

De pronto, nos damos cuenta de que está en la puerta de nuestros hogares, y es una amenaza tangible para nuestra forma de vida, tanto en el ámbito de la salud, como en el económico y social. Por ejemplo, los negocios, de la misma manera que las personas, no son ajenos a este tipo de

Las empresas, que más se han visto afectadas, han sido aquellas cuya capacidad de reacción es limitada, por la falta de información de entorno, acceso a recursos tecnológicos y a insumos financieros.

situaciones; recordemos: las empresas están conformadas por seres humanos, quienes, si bien es cierto para nosotros, los contadores y financistas, no son un bien en sí mismo, representan el recurso más importante de una entidad, porque son la razón de ser de ella, constituyen la esencia de vida, le brindan estructura y son generadoras de la riqueza.

Actualmente, según la OMS, el virus se encuentra presente en 54 países de América, con una cantidad de contagios de 3.8 millones de personas, y un índice de mortalidad del 5.29 %, lo que nos habla del alto impacto de la enfermedad.<sup>2</sup>

Por lo tanto, no cabe duda de que esta pandemia viene a impactar sensiblemente a todas las organizaciones; en algunos casos, de forma positiva; empero, en la gran mayoría, de manera negativa; ello se da porque los modelos tradicionales de negocios se han visto afectados en demasía, por los diferentes métodos de aislamiento; además de las regulaciones por parte del Gobierno, el mismo temor de las personas a salir a las calles, y por supuesto, por la fuerte afectación económica, entendida como la constante disminución de las ventas, aumento de los gastos, aparatosidad del flujo de efectivo, entre otros.

Frente a esto, surge la siguiente pregunta: ¿qué tan sorpresiva fue esta situación, atípica, para el mundo y en particular para Costa Rica? Para este profesional, la respuesta es no, ya que, a pesar de la dificultad para predecir los eventos, la situación de marras definitivamente fue conocida. Vivimos en un mundo globalizado y con acceso, en tiempo real, a la información; en consecuencia, conocíamos datos acerca del enemigo, sabíamos cómo se movía y nos enteramos de cómo se debía abordar.

## La COVID-19 vino a cambiar profundamente nuestra forma de vida, en todos los ámbitos de la acción humana, lo que implica nuevas formas de hacer las gestiones.

Entonces, surgen nuevas interrogantes: ¿qué podíamos hacer en nuestros negocios para evitar, o, al menos, minimizar el efecto de esta situación en nuestras empresas?; ¿se repetirá esta situación en algún otro momento?; ¿cuándo volveremos a nuestra “normalidad de vida”?; ¿continuará nuestra vida siendo como antes?; ¿podrá nuestro negocio sobrevivir a los impactos de la pandemia?

Paradójicamente, las respuestas a estas interrogantes se encuentran en las lecciones disponibles dejadas por esta crisis, las cuales, han evidenciado las fallas o ausencia en los Planes de Continuidad de Negocios, Análisis de Valoración de Riesgos, y Análisis de Entorno Empresarial dentro de negocios. Incluso, vienen a cuestionar nuestros métodos de proyección financiera en la industria; así como la adecuada y oportuna presentación de los Estados Financieros, puesto que, a partir de este momento, muchas entidades deberán revelar datos sobre los aspectos del abordaje y consecuencias de la pandemia.

Asimismo, la situación vino a desnudar que no solo basta con tener herramientas de información tecnológica (*software*), sino que, en muchos casos, se observó la insuficiencia de ellas para atender las necesidades de la entidad; se requiere, pues,

de la formulación de procesos debidamente documentados, que incluyan instructivos claros y formularios, los cuales recopilen la información necesaria, con el objetivo de ayudar al ciclo de negocios de la forma más armoniosa posible.

Por otro lado, la crisis de la covid-19, en sí misma, tiene consecuencias directas del necesario aislamiento, al cual hemos sido sometidos. (Se demuestra que los modelos tradicionales de negocios no son efectivos, y que es necesario cambiar a nuevas formas de comercio, a nuevas maneras de llegar a nuestros clientes; por lo tanto, a formas novedosas de generar ingresos para nuestras empresas).

Inclusive, las circunstancias acaecidas en los últimos tiempos, nos vino a recordar que las personas son lo más importante. Hace cuánto en nuestros negocios no pensábamos en la seguridad, la integridad y la protección de los empleados, aun de nuestros clientes; estábamos tan acostumbrados a atender personas y olvidamos el valor que tienen para nuestros negocios, porque era tan común verlos llegar todos los días, e irse de la misma manera, que, cuando nos vimos obligados al aislamiento social, debimos recordar su importancia y su implicación en la generación de la riqueza.

Por tanto, el camino por seguir es complejo, difícil; mas no imposible. Las empresas deben considerar la ejecución de planes para realizar reingeniería en sus negocios; también, tienen que elaborar modelos de adaptación al cambio, tomando en consideración las nuevas realidades. En este sentido, el análisis de los procesos internos de negocio, el enfoque de valoración de riesgos y los modelos de análisis de entorno pueden generar información para una toma de decisiones enfocada a la recuperación económica.

Es necesario que el Estado y sus instituciones sean protagonistas en la generación de soluciones empresariales; por ejemplo, el acceso a créditos de producción, a nuevos mercados emergentes, eficiencia en la aplicación de trámites y mejoramiento de la infraestructura nacional, los cuales busquen la reactivación productiva de las empresas; por ende, el mejoramiento de la economía nacional.

Finalmente, nosotros, como institución de enseñanza superior, tenemos la oportunidad de convertirnos en organismos asesores de negocios, aportando conocimientos, experiencias, y creatividad, para capacitar a los empresarios, en los aspectos susceptibles de mejora; a la vez, contribuyendo con profesionales con formación holística, que brinden un enfoque moderno y adaptado a las nuevas circunstancias.

## Referencias

1. *Organización Mundial de la Salud*. (16 de Junio de 2020). Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es>
2. *Organización Panamericana de la Salud*. (16 de Junio de 2020). Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://paho-covid19-response-who.hub.arcgis.com/>



A partir de las lecciones aprendidas con la pandemia, los procesos de Planificación Estratégica a corto plazo, deben ser fortalecidos, con la finalidad de aportar soluciones para la recuperación de los negocios.



Lic. Andrés Alonso Aguirre Chinchilla.  
Licenciado en Administración de Empresas.  
Licenciado en Contaduría Pública. Profesor universitario y parauniversitario. Actualmente, está laborando en el área financiero-contable de una entidad pública; además, posee 25 años de experiencia en los campos financiero, contable, presupuestario y administrativo.