

DESPUÉS DE
LA CUARENTENA
SURGIRÁ UNA
NUEVA REALIDAD
EMPRESARIAL.

POLICY BRIEF ABRIL 2020



Colmena66
Tu Camino Empresarial



Foundation
for Puerto Rico



**EL COVID-19 ESTÁ
CAUSANDO QUE MUCHOS
PAÍSES TOMEN MEDIDAS
DRÁSTICAS Y NECESARIAS
PARA SALVAGUARDAR LA
SALUD Y LAS VIDAS DE
LAS PERSONAS.**

Durante esta pandemia, todos nos hemos visto impactados de alguna manera y ya podemos comenzar a concebir cambios sociales, políticos y económicos que se avecinan.

En Puerto Rico, es muy temprano para entender cuál será el impacto de la pandemia y cuánto durará. Lo que sí sabemos, es que el ambiente empresarial será distinto una vez comencemos a salir de la cuarentena. No somos el único país en aislamiento, un tercio¹ de la población mundial se encuentra tomando algún tipo de medida de distanciamiento social. Nuestros pequeños y medianos negocios han tenido que reaccionar a las medidas impuestas y tendrán que adaptarse a una nueva realidad empresarial. A nivel local, es importante que ellos logren superarse, ya que representan el 80% de los trabajos del sector privado. Los empleos que crean y sostienen son fundamentales para el bienestar de todos.

¹<https://www.businessinsider.com/countries-on-lockdown-coronavirus-italy-2020-3?r=DE&IR=T>

Al momento de escribir esta publicación, solamente los negocios esenciales pueden operar y muchos se encuentran desorientados sin conocer cuándo, cómo van a hacerlo y cuál será el ambiente económico cuando reabran.

Colmena66, un programa del Fideicomiso para la Ciencia, Tecnología e Investigación de Puerto Rico, en colaboración con Foundation for Puerto Rico y otras organizaciones², prepararon Levanta Tu Negocio³, una encuesta virtual para entender las necesidades de los negocios locales durante la cuarentena. Los resultados

indican que las actividades comerciales que continúan operando completa o parcialmente durante la cuarentena (ver tabla 1) lo hacen de manera remota, con excepción de la agricultura y salud, que requieren labor física y son esenciales. Los sectores y actividades mayormente afectados generalmente requieren que su personal esté presente o en contacto directo con el cliente, y fueron denominados no esenciales. Sin embargo, podemos ver una reducción en la producción de todos estos sectores.

TABLA #1

ACTIVIDAD EMPRESARIAL	NEGOCIOS OPERANDO (%)	GENERANDO INGRESOS REMOTAMENTE (%)
Agronegocios y Agricultura	81%	12%
Servicios de alta tecnología	78%	89%
Administración	75%	75%
Bienes Raíces	75%	100%
Sin fines de lucro	75%	88%
Salud y cuidado de niños	47%	32%
Industrias Creativas	42%	56%
Educación	34%	59%
Finanzas y Seguros	33%	33%
Servicios profesionales	31%	41%

² Las organizaciones que se unieron a esta iniciativa y promueven la encuesta entre sus redes son Puerto Rico Health Trust, Centro para Puerto Rico, Grupo Guayacán, Startup.pr, Biblioteca Centro para Puerto Rico, Piloto 151, Génesis Agroempresarial, Centro Unido de Detallistas, Resiliency and Business Innovation, Causa Local, Kiva, Cámara de Comercio LGBTTO, Municipio Autónomo de Caguas y P.E.C.E.S.

³ La encuesta recibió 587 contestaciones de empresarios de los 78 municipios de la isla, de 23 actividades comerciales y el 95% de ellos cuentan con menos de 20 empleados.

TABLA #1 CONT.

ACTIVIDAD EMPRESARIAL	NEGOCIOS OPERANDO (%)	GENERANDO INGRESOS REMOTAMENTE (%)
Venta al por mayor	30%	0%
Procesamiento de Alimentos	28%	15%
Reparación y mantenimiento	25%	0%
Transporte y almacenaje	25%	25%
Manufactura	22%	22%
Venta al por menor	22%	31%
Restaurante y hotel	19%	8%
Turismo	12%	12%
Construcción	8%	42%

% de negocios operando: proporción de negocios de la misma actividad económica que están abiertos u operando.

% generando ingresos remotamente; total o parcialmente: ¿Tu negocio y empleados tienen la capacidad de trabajar remoto y continuar generando ingresos?

Datos de: 21 de abril de 2020

Fuente: Encuesta Levanta Tu Negocio de Colmena 66

Esta reducción afecta directamente los empleos que estas empresas pueden sostener. El 93% de las mismas, no pueden pagarles a sus empleados o pueden hacerlo por menos de cuatro semanas, una razón por la que el número de solicitudes de desempleo aumentó a 300 mil en Puerto Rico⁴. Las ayudas del gobierno deben estar dirigidas a los dueños de negocios que crean empleos y a sus empleados, quienes son el motor fundamental de

la economía, para minimizar el impacto económico y aumentar la probabilidad de apertura.

En menos de un mes, la mayoría de los pequeños empresarios cerrarán dado la limitación de capital que tienen disponible. Mientras que otros, para mantener operaciones o resistir la ausencia de ingresos, dejaron de pagar deudas o redujeron horas de sus empleados. Las ayudas del gobierno están destinadas a proveer

⁴

⁴<https://www.metro.pr/pr/noticias/2020/04/08/solicitudes-de-desempleo-en-puerto-rico-llegan-a-300-mil.html>



efectivo para que se sostengan durante la crisis, pero las empresas y organizaciones sin fines de lucro reiteran que las mismas no son suficientes para el rango de tiempo que permanecerán cerrados y no detendrá las cesantías en su totalidad. Por ejemplo, la mayoría de estos negocios necesitan entre \$1,000 - \$10,000 para reanudar sus operaciones, y las ayudas del gobierno no cubrirán todo este capital.

La encuesta ilustra que una preocupación frecuente entre los dueños de negocios es la incertidumbre, ya que es difícil pronosticar cuáles serán las condiciones del mercado luego de la cuarentena. Ante este escenario, queremos brindar unas recomendaciones e ideas que pueden adoptar los negocios ágilmente para prepararse durante la cuarentena y sobresalir. Las mismas deben contemplarse y actualizarse periódicamente, no solamente durante tiempos de emergencia:



REVISITAR TU PLAN DE NEGOCIOS

La planificación empresarial es esencial para operar un negocio exitosamente y aún más para sobrevivir situaciones adversas. Cada negocio tiene que evaluar sus planes de negocios, operación y procesos, y definir una estrategia para manejar el nuevo comportamiento del mercado. Los resultados de la encuesta mostraron la importancia de la planificación empresarial, ya que, por ejemplo, los negocios que contaban con fondos de contingencia estaban preparados para operar sin ingresos por más de un mes.

Es difícil predecir cual será la nueva realidad socioeconómica cuando culmine la cuarentena, pero ciertamente muchas industrias experimentarán menos demanda. La economía comenzará a abrir de forma

escalonada y habrá mayor desempleo, hasta que las vacunas estén masivamente disponibles. Además, las necesidades del consumidor cambiarán, donde factores como salubridad serán muy importantes en su toma de decisiones.

En el caso de un restaurante, por ejemplo, ¿Operarás con el mismo número de mesas? ¿Dejarás la configuración del restaurante igual? Probablemente tengas que rediseñar tu espacio para que tus clientes se sientan seguros. También, deberás cambiar la forma en la que operas para tener en cuenta la salud de tus empleados. ¿Qué modificaciones tendrás que hacerle al área de trabajo de tus empleados? ¿Qué herramientas deberás proveerle a tus empleados para casi anular la transmisión de patógenos? Todos deberán establecer protocolos de salubridad, preparar el área de trabajo adecuadamente, comprar termómetros de láser, proveer mascarillas, hand sanitizers, jabones y flexibilizar las licencias por enfermedad, entre otras cosas. Estos ejemplos representan ajustes que deberán estar reflejados en tu nuevo plan de negocios.

Entidades como el Small Business and Technology Development Center (SBTDC), Grupo Guayacán y

Centro para Emprendedores, entre muchas otras, proveen asistencia técnica para pronosticar el ambiente económico luego de la pandemia, entender las alternativas y oportunidades disponibles, y proveer herramientas educativas para futuros acontecimientos..



INNOVAR Y ADAPTARSE AL CAMBIO

Esta crisis obligó a muchos a hacer negocios de manera remoto y resaltó la importancia del internet para generar y diversificar los ingresos. Restaurantes locales, a través de la economía colaborativa, continúan sus ventas de comida mediante el uso de aplicaciones móviles como Uva, Dame un bite, Ronpon y DoorDash. Al igual, marcas locales de ropa y accesorios se adaptaron a esta nueva realidad y lanzaron por primera vez páginas de internet para vender sus artículos.

No sorprende que muchos negocios contestaron en la encuesta que requieren asistencia técnica en mercadeo digital y para comenzar a vender por internet en este momento. Estos tópicos son esenciales para visibilizar el negocio, su valor añadido y oferta a un público mayor.

Como dueño de negocio, es crucial tener presencia digital y actualizar la información en internet constantemente. Al reabrir, probablemente habrá ajustes en horarios.



La mejor forma de hacerle saber a los clientes es modificando los mismos en plataformas como Google Maps, Facebook, Instagram, Discover Puerto Rico, entre otras y creando publicaciones en las mismas.

Los datos y estadísticas son un activo valioso para definir estrategias y mercadear efectivamente. Aprovechar esta oportunidad para sofisticar la inteligencia del negocio brindará mejores frutos a largo plazo. Comenzar a desarrollar o robustecer una base de datos de clientes, permitirá entender sus perfiles y mantenerlos involucrados, entre otros beneficios.

Los negocios, además de manejar la crisis, deben entender cuál será el futuro de su industria y planificar cómo adaptarse y sofisticarse constantemente. Se pronostica que esta pandemia aumentará la automatización de trabajos y procesos⁵. Muchas personas no están disponibles para trabajar, lo que provoca que algoritmos y robots comiencen a llenar ese vacío. Evaluar qué tecnología puedes adoptar para optimizar las ventas, operaciones y procesos de tu negocio pueden darte una ventaja competitiva y te harán más resiliente a cambios y emergencias.

⁵<https://www.protocol.com/automation-boom-caused-by-coronavirus>



TUS VALORES SON IMPORTANTES PARA EL CONSUMIDOR SOFISTICADO Y EDUCADO

Los clientes y empleados de hoy buscan que la propuesta de valor de cada empresa esté alineada con su valores a nivel personal. Los valores pueden variar, hay lugares que se comprometen con miembros de una comunidad, otros respaldan causas sociales. Posterior a la cuarentena veremos un ambiente de “apoyo a lo local”, ya que es necesario para el bienestar de nuestros negocios locales y los empleos que los sostienen. ¿Está en tus valores incentivar el consumo local? ¿Tus clientes pensarán de esta manera? Este valor será atractivo para muchos clientes conscientes del efecto en cadena de su consumo.

Definir cuáles son tus principios y entender la psiquis del consumidor es fundamental en el mundo de hoy. Estos valores deben estar reflejados en tu forma de operar y hacer negocios y para darlos a conocer se pueden incorporar en materiales de promoción y mercadeo. Por ejemplo: ¿La seguridad y salud de tu cliente es importante? Déjales saber.

Muchos consumidores, en especial la Generación Z y los Millenials, se educan sobre los valores que respalda

cada empresa antes de comprar. Los mismos, acompañados de una misión bien definida, te permiten trazar un camino para alcanzar tu visión.

CONCLUSIÓN

Estas recomendaciones son generales y deben ser ajustadas según las variables que afectan a su negocio o industria. En conversaciones con varios dueños de negocio, hemos notado ánimos de superación. Muchos, se están preparando durante la pandemia y aprovechando la oportunidad para educarse y mejorar sus negocios. Los comercios de nuestra isla son resilientes y han sobrepasado situaciones difíciles, incluyendo recesiones, huracanes y terremotos. Esta pandemia es un reto adicional que también pasará. Esperamos motivarlos y proveerles ideas que puedan utilizar en esta emergencia y hacia el futuro para que se inserten en la economía global y se transformen. ¡Saldremos adelante! #COVID19 #PYMES #PuertoRico

