

# ¿Qué aprendimos?

**Pese al impacto de la pandemia en el tejido empresarial, muchas compañías lograron adaptarse rápidamente y extraer lecciones para mejorar su desempeño.**

**L**AS ENORMES DIFICULTADES que la crisis sanitaria le planteó al mundo han hecho pensar a muchos que este es un año para olvidar. Pero al hacer su balance de 2020, las empresas encuentran que se trata de un año que les deja grandes lecciones. Ya lo decía Maquiavelo: “Nunca desperdices la oportunidad ofrecida por una buena crisis”

En Colombia, el impacto lo han sentido por igual compañías de todos los tamaños y sectores, aunque algunas han logrado sortear mejor la crisis que otras.

En unos casos se atribuye a que eran mucho más robustas en términos de capital; también a que se habían preparado

mejor para los cambios. Incluso porque entraron más rápido a los modelos de transformación tecnológica. Lo cierto es que el rasgo común en todas ellas es su cultura empresarial, enfocada en trascender y generar valor.

Esta es la característica común de las empresas que más aportan al país elegidas este año, que a pesar de la adversidad, registraron resultados destacados en materia social, de relacionamiento con las comunidades, en manejo del recurso humano, en sostenibilidad y en el campo financiero, entre otros.

Estas son algunas de las principales lecciones que aprendieron estas firmas en 2020, y que hoy se destacan.



FOTO: ISTOCK

## 1 PENSAR EN LOS DEMÁS Y SER SOLIDARIOS

“Las necesidades son cada vez más urgentes, y quiero ver el impacto en mi vida. Espero que esto inspire a otros a hacer algo similar. La vida es demasiado corta, así que hagamos todo lo que podamos hoy para ayudar a las personas ahora”

**Jack Dorsey, fundador y CEO de la red social Twitter.**

**R**ecién arrancó la pandemia y sin pensarlo dos veces, muchas empresas del país respondieron al clamor de miles de familias vulnerables que, debido al aislamiento, se quedaron de un día para otro sin el sustento. La solidaridad empresarial se convirtió entonces en una de las características del actuar de los empresarios. Desde grandes firmas como Ecopetrol, Grupo Éxito, Terpel o GEB hasta pequeñas compañías de alimentos decidieron apoyar a los más necesitados. Este gesto reafirmó el papel del liderazgo de los empresarios, que al conectarse con su comunidad, lograron trascender.

## 2 CONECTARSE MEJOR Y VALORAR EL TALENTO

“La verdad es que aprecio mucho a los empleados que realizan un buen trabajo, haciendo todo lo posible para pensar en el cliente y en cómo podemos asegurarnos de que nuestro producto mejore”

**Eric Yuan, fundador de Zoom, durante el Web Summit de Business Insider a comienzos de diciembre.**

**L**a crisis sanitaria confirmó que las empresas con equipos de trabajo motivados y bien entrenados logran sus objetivos de manera más efectiva, aun en la adversidad. Incluso, muchas de las firmas que han basado su modelo de negocio en la presencialidad lograron migrar rápidamente a uno virtual y mejorar sus resultados. Los presidentes de las compañías que este año forman parte del grupo de empresas que más aportan destacan que fue el compromiso de sus colaboradores el que les permitió superar los obstáculos que se presentaron en las primeras semanas de la pandemia. Y será el que las haga perdurar.

## 3 REPONERSE A LA ADVERSIDAD

“En todo el mundo, las personas están sintiendo los efectos económicos de esta crisis y, lamento decirles, que predigo que las cosas empeorarán antes de que mejoren”

**Jeff Bezos, fundador de Amazon, en la carta enviada a sus trabajadores a finales de marzo, cuando la pandemia se agudizaba en Estados Unidos.**

**C**uando arrancó la pandemia nadie estaba preparado ni tenía un manual con instrucciones para afrontarla. Pero algunas empresas lograron sobreponerse rápido y convirtieron la crisis en oportunidad. En Estados Unidos, Amazon –una de las mayores compañías de comercio electrónico en el ámbito global– es referente entre las que lograron adaptarse pronto a los cambios impuestos por las medidas de aislamiento. En Colombia, empresas de sectores como la agroindustria, el comercio y la salud consiguieron, después del primer impacto, ajustar muy rápido su operación.



#### **4 REACCIONAR DE MANERA RÁPIDA**

“La FED actuó a mediados de marzo (el 23) de una manera enorme que permitió que las cosas salieran como lo hicieron. Las empresas que recaudaron efectivo a fines de marzo deberían agradecer a la FED. Sabemos las consecuencias de no hacer nada”

**Warren Buffet en su carta a los accionistas de su fondo, en mayo de 2020.**

**E**n Estados Unidos y Europa, la rápida reacción de Gobiernos y bancos centrales ante los efectos de la crisis sanitaria les permitió a las empresas mantener los niveles de liquidez necesarios para garantizar sus negocios. En Colombia, un trabajo coordinado entre el Gobierno y el Emisor permitió garantizar que los bancos siguieran irrigando el efectivo desde los primeros meses de la pandemia. El mejor balance, cuando comenzó la reapertura, lo registraron las compañías que cuidaron su caja y que actuaron de manera precavida frente al crédito.

#### **5 ADOPTAR LOS CAMBIOS EN TECNOLOGÍA**

“La idea de aprender o tener una cita con el médico o una llamada de ventas en la que solo se utiliza una pantalla con Zoom o Microsoft Teams cambiará drásticamente. También, la gente irá menos a la oficina”

**Bill Gates durante la conferencia de *The New York Times* sobre cómo será el mundo tras la pandemia.**

**L**a tecnología se convirtió en el gran aliado de las empresas en el mundo, para garantizar sus operaciones durante la pandemia. La rápida adopción de cambios tecnológicos fue una constante desde que comenzó en el país la crisis sanitaria, ya sea porque algunas compañías habían iniciado sus procesos de transformación digital y tuvieron que acelerarlos, o porque la virtualidad se convirtió en una nueva exigencia. En ramos como el comercio, la gastronomía o el financiero, la tecnología fue una gran aliada, y muchas firmas saben que hacia el futuro, tendrán que profundizar estas inversiones para sobrevivir.

#### **6 INNOVAR Y APELAR A LA CREATIVIDAD**

“Cuando cerramos la mayoría de nuestras oficinas en marzo no sabíamos qué curso tomaría la pandemia. Nos hemos adaptado. Seguimos innovando. Y con nuevas vacunas en el horizonte, gracias al increíble ingenio de nuestra comunidad médica y científica, ahora se vislumbra un regreso a la normalidad”

**Sundar Pichai, CEO de Google.**

**U**na de las principales lecciones para los líderes empresariales en estos tiempos de pandemia es que, además de la tecnología, la creatividad es una de las principales palancas para lograr la adaptación al cambio. Algunas compañías colombianas aprovecharon estos meses de crisis sanitaria para promover la innovación y la creatividad con el fin de avanzar. El Grupo Bolívar, por ejemplo, logró desarrollar 100 innovaciones durante los 100 primeros días de pandemia. Otras empresas también aprovecharon este tiempo para repensar y reinventarse. Eso garantiza su futuro. ■