

TÍTULO DEL ESTUDIO DE CASO:

El impacto de la Covid-19 en la empresa y la recuperación de la empresa después de la Covid-19

Nombre de la organización:

DIANA LTD.

País y sector de la organización:

Bulgaria, taller de neumáticos y servicios relacionados con los neumáticos de los coches.

Tipo de organización:

- Empresa comercial

Tamaño de la organización:

- Tamaño medio

Breve descripción de la organización:

"DIANA" LTD es la mayor empresa importadora de neumáticos para turismos de Bulgaria para camiones ligeros, camiones pesados, furgonetas, agro, motocicletas, neumáticos especiales y SUV. "Diana" Ltd gestiona 11 modernos centros de neumáticos en el territorio de Bulgaria. Cinco de ellos están en Sofía, y los otros seis están situados en las principales ciudades de Bulgaria como Plovdiv, Burgas, Varna, Pleven, Ruse, Stara Zagora. La superficie total de las tiendas es de 90.000 metros cuadrados.

Diana Ltd. se fundó en 1990 y en la actualidad trabajan para la empresa unas 300 personas.

Breve descripción del Estudio de Caso

Este estudio de caso pretende describir la estrategia principal de una gran empresa búlgara frente a las medidas COVID-19. Analizaremos cómo los directivos lograron mantener su posición de liderazgo en el mercado búlgaro y conservar a sus empleados durante los duros tiempos de la fuerte crisis. DIANA Ltd. implementó varias técnicas para motivar al personal y mantenerlo emocionalmente estable durante todos los cambios a los que se enfrentó la empresa a partir del 13 de marzo de 2020 (el día en que el gobierno búlgaro anunció la "situación de emergencia en el país").

Palabras clave

Neumáticos; Negocio; Adaptación; Crisis; Covid-19; Retos; Experiencia.

PERFIL DE BUENAS PRÁCTICAS

DESCRIPCIÓN DETALLADA

Desde el primer día de la crisis del COVID (13.03.2020), la empresa puso en marcha numerosas medidas para prevenir que sus empleados . Los directivos reunieron a toda la plantilla y les explicaron con transparencia la situación, a pesar de que no disponían de mucha información, ya que el gobierno cambiaba las restricciones casi a diario y la enfermedad y sus efectos secundarios no eran bien conocidos. Era importante que cada uno de sus compañeros supiera qué hacer si sospechaba que había contraído el virus. La responsabilidad de hacer frente a esta desagradable situación es tanto personal como mutua. Cuanto mejor y más rápido reaccionemos, menos tiempo estaremos en esta situación. Así, cada empleado recibió instrucciones sobre qué hacer y a quién informar si siente algunos de los síntomas relacionados con el virus COVID-19.

Había desinfectantes disponibles para todos, las mascarillas y guantes de protección eran obligatorios, la desinfección de las superficies se hacía cada 2 o 3 horas en todas las oficinas de la empresa. También había pruebas rápidas de PCR para todos los empleados que tuvieran dudas sobre su estado de salud.

Se realizó un cronograma para el flujo de trabajo y también las presencias en la oficina, ya que como la empresa trabaja con clientes no todo el personal podía trabajar desde casa. Especialmente los empleados del almacén que estaban relacionados con el departamento de servicio. En cuanto a la administración, la contabilidad y el marketing, podían hacer todo su trabajo desde casa. El director de RRHH de DIANA Ltd. dice: *"Era realmente importante para nosotros mantener a nuestro personal informado y proteger su salud y la de sus familiares en la medida de lo posible. Durante esta situación de pandemia nos dimos cuenta una vez más de la importancia de la autoconciencia y de nuestros puntos fuertes como equipo. No fue fácil gestionar y dar instrucciones a 300 personas, desgraciadamente debido a razones financieras y a que nuestros ingresos disminuyeron un 80% en comparación con el mismo mes de 2019, tuvimos que despedir a 3 personas y reconvertir varios puestos de trabajo."*

El proyecto TIWA se presentó a un empleado de DIANA LTD, que trabaja en el departamento de marketing, y a la directora de recursos humanos, Vania Lozanova.

JUSTIFICACIÓN

Uno de los principales motivos de estas medidas era mantener a los empleados en buen estado de salud y minimizar los riesgos de contraer la enfermedad en el lugar de trabajo. Muy a menudo, cuando nos enfrentamos a dificultades, nos damos cuenta de la importancia de la motivación del personal y de la necesidad de ofrecer un lugar de trabajo lo más agradable posible.

El trabajo durante la crisis de COVID-19 se hizo más consciente, ya que todo el personal sabía que la empresa estaba pasando por momentos muy difíciles. Para algunos de ellos, DIANA Ltd. es la primera empresa para la que han trabajado, algunos han encontrado el trabajo de sus sueños, otros han podido pagar sus préstamos gracias a su trabajo. El director de marketing de la empresa señala:

"Nuestros directivos se dieron cuenta de la necesidad de agradecer a todo el personal su rápida adaptación y de proporcionarles un lugar mejor en el futuro. Por eso hemos decidido felicitar a algunos de los empleados que han alcanzado sus objetivos con vales para una estancia gratuita en un hotel de

montaña. Pudieron utilizarlo en verano, ya que el gobierno anunció que reabría el país y el turismo a principios de verano. Para nosotros fue importante ofrecer una motivación y una oportunidad de ilusionarse con algo. Era una forma de ayudar y apoyar también al sector turístico, uno de los más afectados por las restricciones".

OBJETIVOS

Líderes capaces de desarrollar habilidades como:

- Responsabilidad
- Resolución de problemas
- Adaptación
- Comunicación
- Toma de decisiones

Que los empleados desarrollen habilidades como:

- Trabajo en equipo
- Colaboración
- Organización

IMPACTO

Podríamos concluir que el impacto a corto plazo ha sido mayoritariamente negativo, ya que algunos miembros de la plantilla han tenido dificultades para organizar su flujo de trabajo a la nueva realidad. DIANA Ltd. es una empresa orientada al cliente y la nueva restricción de COVID ha repercutido seriamente en la empresa y en su rendimiento.

El impacto a largo plazo en el ambiente de trabajo es positivo, ya que los empleados son más conscientes de su trabajo y de su importancia. Algunos de ellos temían perder su puesto de trabajo, por lo que dieron lo mejor de sí mismos y alcanzaron los objetivos con éxito.

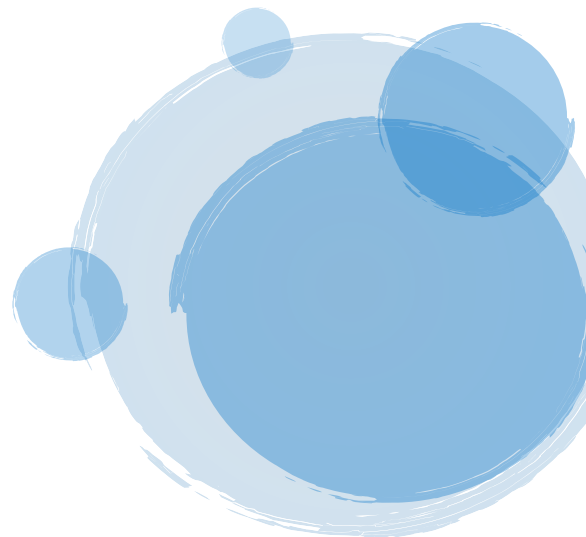
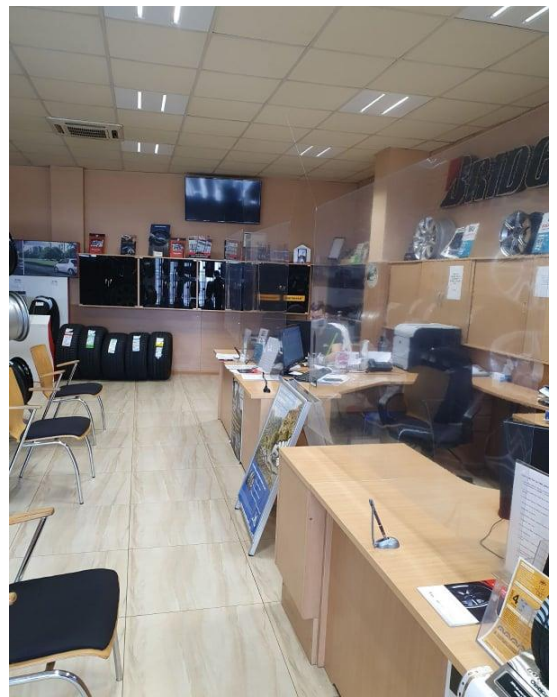
LECCIONES APRENDIDAS

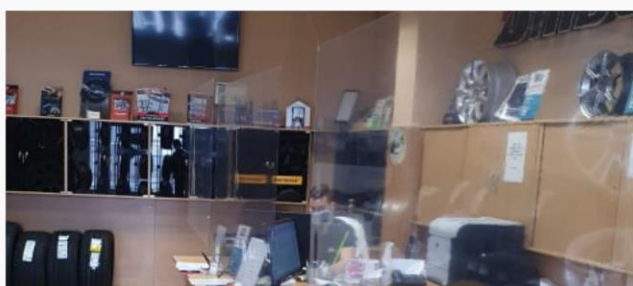
Los empleados desarrollaron habilidades como: confianza, conciencia, responsabilidad, cuidado y actitud positiva. El equipo de trabajo está más unido y podemos decir que estos tiempos difíciles les han ayudado a comprender que, aunque existan algunas competencias (especialmente en el equipo de ventas), al final todos luchan por los mismos objetivos y forman parte de una gran familia.

MATERIAL



Tienda de neumáticos DIANA en Sofía





REFERENCIAS

La información principal para este estudio de caso se ha tomado directamente de RRHH de Diana Ltd. y de una persona de su equipo de marketing.

También se recogió información de:

<https://diana-ltd.com/>

