

La importancia de la Gerencia para la Continuidad de los Negocios ha quedado claramente demostrada en los últimos años. El mundo ha visto cómo desastres naturales, como huracanes, incendios, terremotos, inundaciones y sequías, han cobrado numerosas vidas y costado inmensas cantidades de dinero. Por otro lado, los recientes atentados terroristas, como los del World Trade Center en Nueva York y las explosiones en Madrid, tomaron completamente desprevenidos a los gobiernos. De otra parte, cabe anotar que solo en el año 2001, conglomerados económicos gigantescos, con activos superiores a 256 mil millones de dólares, se declararon en bancarrota, principalmente debido a actuaciones dolosas de sus directivos. A esta lista de calamidades se deben sumar los hechos puramente accidentales, que también han cobrado su alta cuota de pérdidas económicas y destrucción de empresas y puestos de trabajo.

Recientemente, se publicó un completo informe sobre las consecuencias de uno de los hechos que mayor afectación ha tenido en el llamado primer mundo.

El 14 de agosto de 2003, Norteamérica sufrió el más grande apagón de su historia, afectando a varios Estados del centro oeste y el noreste de Estados Unidos y parte del Canadá. En su momento de mayor impacto, 260 plantas generadoras de energía salieron de servicio, dejando sin electricidad a 50 millones de personas.

Se estima que este apagón causó pérdidas directas del orden de seis mil millones de dólares. Las pérdidas en imagen y en destrucción de valor patrimonial de las empresas no han sido cuantificadas.

Con estas cifras, no es de sorprender que se haya dado inicio a un completo estudio sobre las causas de dicho fenómeno, para desarrollar programas eficaces de respuesta frente a futuros eventos de similar magnitud.

El estudio no solo reveló enormes vulnerabilidades en la infraestructura energética de la región. También hizo evidente que la mayoría de las empresas, negocios y comunidades carecían por completo de planes de

emergencia para este tipo de situaciones.

Una encuesta realizada entre 142 empresas afectadas por el apagón arrojó los siguientes resultados:

- Más de un tercio de las empresas encuestadas no tenían planes de administración de riesgos o de recuperación de desastres al momento del apagón.
- La mitad de las empresas tomó la decisión de invertir en planes para la continuidad del negocio, como consecuencia del evento.
- Dos terceras partes de las empresas manifestaron haber perdido un día completo de operaciones, debido al corte de energía. 25% tuvieron parálisis superiores a dos días.
- 25 por ciento de las empresas reportaron pérdidas de US\$ 50.000 por hora, siendo la pérdida de productividad de los empleados la principal causa de pérdida. 10 % reportaron pérdidas entre 100 mil y 500 mil por hora y un 3% pérdidas superiores a un millón de dólares por hora. Las principales causas de pérdida de productividad se relacionan con la imposibilidad de acceso a bases de datos, la dependencia de la tecnología informática y la indisponibilidad de servicios

sanitarios, ascensores y agua potable.

- Pese a los desastrosos efectos del apagón, la mitad de los directivos de las empresas encuestadas manifiestan no estar interesados en el desarrollo de planes de manejo de crisis o de administración de riesgos en general. Solo el 28% de los entrevistados declaró haber tomado la decisión de desarrollar planes de administración de riesgos.
- 34% de las empresas manifestó no contar con ningún tipo de planes de administración de riesgos. 60% de las mismas carece de planes de contingencia para problemas informáticos. Pese a que el apagón afectó al 76% de las empresas encuestadas, la mayoría admitieron no encontrarse adecuadamente preparadas para enfrentar dicho evento. La principal razón para ello, radicó en que los directivos de las empresas no comprendían cabalmente los riesgos a los que se exponían sus organizaciones y los costos asociados a una parálisis no programada de los procesos productivos.

Este ejemplo debe servir para reflexionar acerca de la importancia de planear para que nuestras empresas puedan responder frente a imprevistos de cualquier naturaleza. Aquellos que

planean con anticipación, tienen mejores opciones de sobrevivir a los desastres.