

GESTIÓN DE RIESGOS EN LAS PYMES (3)

Habiendo identificado los principales riesgos de la empresa, el paso siguiente es diseñar el programa de seguros adecuado, teniendo siempre en cuenta que la contratación de pólizas de seguro NO es la única opción de tratamiento de los riesgos de una organización.

Algunos de los dueños de PYMES, y de empresas de todo tamaño, tienden a creer que gestión de riesgos equivale a contratación de seguros, y esta creencia dificulta mucho la configuración de un programa verdaderamente completo de administración de riesgos. No son pocas las ocasiones en las cuales negocios bastante rentables y con excelentes perspectivas de crecimiento y permanencia en el mercado, desaparecen como consecuencia de la materialización de un gran siniestro, pese a tener seguros para dichos riesgos.

Hace algunos años, conocimos al propietario de una próspera empresa de muebles de madera, quien tras arduos años de lucha y constancia había logrado consolidar su PYME en el mercado nacional, ofreciendo muebles de oficina de excelente calidad y precio. Contaba con

un numeroso grupo de trabajadores, vendedores y clientes en el país. Sus dos hijos estudiaban en la mejor universidad de esta ciudad; y planeaba retirarse tan pronto ellos terminasen sus estudios, y tomaran las riendas del negocio.

Un día, el horno para secado de madera de la fábrica comenzó a fallar, dañando lotes consecutivos de listones de diferentes tamaños y grosor, que se procesaban antes de ser convertidos en muebles. Se procedió a apagar el equipo y a llamar a los técnicos para que identificaran y solucionaran el problema.

Luego de una semana de parálisis, los técnicos no habían podido identificar el problema que causaba la falla, por lo que decidieron desmontar la totalidad del horno, y llevarse las principales partes para un análisis más detallado. En vista de lo anterior, el dueño del negocio decidió llamar a su asesor de seguros, con quien se reunió para analizar las posibles implicaciones del evento, y la posibilidad de notificar a la aseguradora acerca de un posible siniestro. Entre tanto, la producción seguía interrumpida y los vendedores continuaban tomando pedidos, a la espera de una pronta solución al

problema que les había sido notificado como algo temporal y pasajero.

En la reunión con el asesor de seguros, se revisaron las pólizas contratadas, hallando que se tenían amparos de Rotura de Maquinaria y Lucro Cesante; por lo que decidieron notificar a la aseguradora. El deducible para la póliza de Lucro Cesante era de siete días, los cuales ya habían transcurrido desde el momento en que decidieron apagar el horno.

Una vez notificada la aseguradora, se nombró a un ajustador, quien luego de las labores preliminares de identificación del daño y analizar la posible cobertura, se concentró en identificar si la causa del daño en el horno podría estar cubierta bajo los amparos contratados de las pólizas de la empresa.

Luego de un trabajo conjunto con los expertos que tenían a su cargo la reparación del horno, se llegó a la conclusión que el daño se debía a la vetustez del mismo, el cual había comenzado a fallar por todas sus juntas, antes herméticas y ahora vencidas luego de años de uso.

Se intentó por todos los medios reparar o acondicionar el horno,

pero luego de tres meses se llegó a la conclusión que su vida útil había expirado, y se determinó desecharlo.

El verdadero desastre que ocurrió durante estos tres meses de parálisis, consistió en que los vendedores de la empresa, al quedarse sin productos para ofrecer, y en consecuencia sin comisiones que cobrar, abandonaron la empresa y se pasaron para la competencia, dejando a la PYME no solo sin vendedores, sino sin clientes, ya que también se los llevaron consigo.

En resumen, la que fuera una empresa próspera, y un proyecto de vida para su propietario, se convirtió en una empresa que debía volverse a construir casi desde cero. El plan de retiro del propietario no se cumplió, ya que sus hijos debieron abandonar la universidad por falta de dinero para pagarla, e irse a trabajar con su padre, en la labor de tratar de recuperar la posición perdida como empresa.

Deja esta historia alguna lección sobre la necesidad de gestionar todos los riesgos, más allá de los contratos de seguro?

asr@une.net.co
