

GUÍA PRÁCTICA Nº2

---

**¡TOCASTE FONDO!**

*MEMORIAS DE UN EMPRENDEDOR*

---

# **SITUACIONES RIESGOSAS**

Luis Paillacar Silva

**EDITORIAL BUHUK**

# INDICE

1. Área de compras
2. Área robo y seguridad
3. Área finanzas y cobros
4. Área de servicios y operaciones
5. Área de clientes y ventas

# SITUACIONES RIESGOSAS

Como emprendedor, sé que enfrentarte a situaciones inesperadas es parte del día a día. No siempre puedes predecir lo que va a pasar, pero sí puedes prepararte para minimizar los riesgos que podrían afectar tu negocio. Cada día te toparás con desafíos que, si no los anticipas o no reaccionas a tiempo, pueden comprometer tus operaciones y, por supuesto, tu rentabilidad. Lo peor que puedes hacer es no estar alerta o actuar de manera apresurada cuando estos problemas aparezcan.

Por eso, quiero compartir contigo esta guía cuyo detalle esta mencionada en el Capítulo 8 **“Alertas y despiertos en los negocios”**, página 174 de mi libro **“Tocaste fondo” Memorias de un emprendedor** que te ayudará a reconocer algunas de las situaciones más comunes y peligrosas que podrías enfrentar en distintas áreas clave, ya sea en la compra de mercadería, la gestión financiera, la relación con tus clientes o la seguridad de tu local. Estar informado es clave para detectar los riesgos y, más importante aún, saber cómo actuar frente a ellos.

Te voy a mostrar un análisis de estas situaciones riesgosas que, tarde o temprano, te pueden tocar vivir. Conocerlas es solo el comienzo. Lo más importante es que aprendas a identificarlas a tiempo para poder anticiparte y reducir su impacto. También es necesario que entiendas lo que es un plan de contingencias y cómo aplicarlo a estos factores de riesgo. Tener estrategias claras te permitirá enfrentar cada situación, minimizar las pérdidas y volver a la normalidad lo más rápido posible, asegurando así la estabilidad de tu emprendimiento.

## **Cuidando tu negocio: estar preparado para lo inesperado**

Como emprendedor, sabes que todos los días se presentan desafíos que pueden poner a prueba tu negocio. Algunos son previsibles, pero muchos llegan sin aviso. Lo importante no es solo saber que pueden ocurrir, sino estar preparado para enfrentarlos y minimizar el impacto que puedan tener en tu operación y tu bolsillo.

En mi libro "¡Tocaste fondo! Memorias de un emprendedor", dedico un capítulo a las situaciones riesgosas más comunes que enfrentan los negocios. Hoy quiero compartirte una idea general de cómo puedes identificar, prevenir y actuar frente a estos riesgos en áreas clave como compras, seguridad, finanzas y ventas.

**1. Área de compras:** es esencial para el funcionamiento y crecimiento de un emprendimiento, ya que se encarga de adquirir los insumos, productos o servicios necesarios. Sus principales tareas incluyen la selección de proveedores, negociación de precios y condiciones, control de inventarios, gestión de la calidad y manejo de documentación. Una gestión eficiente de compras contribuye a la operación del negocio, al control de costos y a su éxito, mientras que una mala gestión puede generar problemas de liquidez, inventarios descontrolados y productos de baja calidad.

Cuando hablo de situaciones riesgosas, me refiero a esos eventos que pueden llevar un emprendimiento directo al fracaso si no se manejan bien. En el área de compras, he identificado cinco de esos riesgos, y quiero explicártelos para que los tengas en cuenta.

Primero, **no siempre recibirás toda la mercadería que compraste.** A veces haces un pedido completo, confías en que llegará todo, pero cuando revisas, notas que faltan productos. Si no estás atento, puede que ni lo notes a tiempo y tu inventario quedará incompleto. Esto afecta no solo las ventas, sino también tu confianza en los proveedores.

Luego está el riesgo de que **te facturen más de lo que recibiste y termines pagando sin darte cuenta.** Las facturas pueden ser confusas, especialmente si compras grandes volúmenes de productos. Si no revisas con cuidado, podrías estar pagando por algo que nunca llegó. Es un error fácil de cometer, pero el impacto en tu flujo de caja puede ser grande.

Otro problema común es que **te cobren facturas por mercadería que nunca llegó.** A veces, los proveedores hacen mal las cuentas, o simplemente hay mala fe. Si no llevas un control riguroso de lo que recibes, te pueden estar cobrando por productos que ni siquiera viste.

Un riesgo más peligroso es cuando **recibes mercadería vencida sin saberlo**. Algunos productos pueden parecer en buen estado a simple vista, pero si no revisas las fechas de vencimiento, podrías estar vendiendo mercadería que ya no es apta para el consumo. Esto no solo perjudica a tu negocio, sino también tu reputación.

Finalmente, está el hecho de que **te entreguen mercadería en mal estado**. Es fácil asumir que todo lo que compras está en buenas condiciones, pero si no revisas al momento de recibirla, podrías estar aceptando productos que no puedes vender o que te generarán más problemas.

Cada uno de estos puntos puede parecer pequeño, pero si no les prestas atención, se acumulan y pueden poner en riesgo todo tu emprendimiento.

**2. Área robos y seguridad:** en un emprendimiento es clave para proteger los recursos y mantener la estabilidad del negocio. Su principal objetivo es prevenir robos tanto internos como externos, implementando medidas como cámaras de seguridad y monitoreo constante. Además, se encarga de proteger activos, controlar el acceso a las instalaciones y responder rápidamente ante incidentes de seguridad. Este departamento también evalúa continuamente sus estrategias para adaptarse a nuevas amenazas, garantizando que el negocio esté siempre protegido y operando de manera segura.

Cuando hablamos del área de robos y seguridad en un emprendimiento, hay muchas situaciones que pueden poner en riesgo tu negocio si no se toman medidas adecuadas. He identificado 18 riesgos específicos que pueden afectar las operaciones, y quiero explicártelos uno por uno:

Cuando hablamos de **situaciones riesgosas** relacionadas con robos y seguridad en un emprendimiento, es importante estar consciente de los peligros que pueden amenazar los recursos y la estabilidad del negocio. No se trata solo de implementar sistemas de prevención, sino de reconocer las posibles vulnerabilidades que podrían afectar las operaciones si no se gestionan adecuadamente.

He identificado 18 situaciones riesgosas que podrían comprometer tu emprendimiento, y quiero explicártelas a continuación:

1. **Robo hormiga:** Pequeñas cantidades de productos desaparecen cada día, lo que puede parecer insignificante al principio, pero se acumula con el tiempo y afecta tu inventario.
2. **Consumo hormiga:** Alguien toma pequeños bocados de alimentos o productos a lo largo del día, lo que resulta en pérdidas acumulativas que, al final del mes, suman cantidades importantes.

3. **Uso y abuso de materiales de aseo y mantenimiento:** Los empleados pueden malgastar o utilizar en exceso productos de limpieza o herramientas, lo que aumenta los costos operativos de manera innecesaria.
4. **Robo directo desde tus locales o bodega:** Productos sustraídos directamente del inventario, ya sea por empleados o personas externas, afectando gravemente tus ganancias.
5. **Llegarán con una mochila vacía y saldrán con una llena de mercadería:** Los ladrones pueden entrar a tu local con mochilas vacías y salir con ellas llenas de productos sin que te des cuenta, si no se controla adecuadamente el acceso.
6. **Encontrarás mercadería lista para ser llevada:** Los ladrones esconden productos dentro del local, preparados para sacarlos más tarde cuando la vigilancia sea menor.
7. **Te sacarán mercadería de la basura:** Mercadería puede ser sustraída dejándola en los contenedores de basura y luego la rescatan para venderla, lo que genera pérdidas para tu negocio.
8. **Empleados que se coluden para sustraer mercadería sin pagar:** Cuando dos o más empleados se coordinan para robar mercadería sin que lo notes, aprovechando sus conocimientos internos del negocio.
9. **Clientes se coludirán con dependientes para robar juntos:** Ambos pueden ponerse de acuerdo para robar, aprovechando la confianza o distracciones en momentos clave del día.
10. **Asaltos perpetrados por terceros en tu local o bodega:** Los asaltos violentos son una amenaza constante que puede impactar tanto en la seguridad física de los empleados como en las finanzas del negocio.
11. **Robos "dateados":** Alguien con información privilegiada comparte tu rutina diaria o los detalles de tu operación, facilitando que terceros te roben con facilidad.

12. **Robos específicos:** Los ladrones saben exactamente dónde guardas el dinero o los productos de mayor valor, y dirigen sus esfuerzos hacia esos puntos críticos.
13. **Robos en el ciberespacio:** Los ataques en línea son cada vez más comunes, afectando tus finanzas mediante el acceso a tus cuentas bancarias o la clonación de tus tarjetas.
14. **Te embaucarán para que entregues las claves de tus cuentas bancarias:** Mediante engaños o fraudes, pueden convencerte de entregar información sensible, lo que permite que accedan a tus fondos.
15. **Si entregas copias de las llaves, te robarán sin forzar las puertas:** Al dar acceso a personas de confianza, corres el riesgo de que te roben sin que haya signos de fuerza, lo que dificulta identificar al culpable.
16. **Comprar mercadería barata a extraños, podría ser robada:** Si compras productos a precios sospechosamente bajos, es posible que estés adquiriendo mercadería robada, lo que puede acarrear problemas legales o afectar tu reputación.
17. **Al comprar por internet, pagarás por adelantado y no recibirás lo encargado:** El fraude en compras online es un riesgo latente. Puedes perder dinero si pagas por productos que nunca llegarán o no cumplen con lo prometido.
18. **Pueden aparecer plagas, como moscas y roedores:** Aunque no sea un robo en sí, las plagas también representan una amenaza para tu inventario y pueden generar pérdidas significativas si no se controlan a tiempo.

Cada una de estas situaciones debe ser monitoreada de cerca para evitar que afecten la estabilidad y crecimiento de tu negocio. Identificar estos riesgos y tomar medidas proactivas puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso.

**3. Área de finanzas y cobros:** en un emprendimiento enfrenta varios riesgos que pueden afectar la estabilidad del negocio. Entre ellos se encuentran la mala gestión del flujo de caja, clientes morosos, errores en la facturación, dependencia excesiva del crédito, y comisiones bancarias elevadas. También se incluyen problemas como fraudes internos, pérdidas de efectivo, previsiones financieras incorrectas, falta de un fondo de emergencia y retrasos en pagos a proveedores. Además, el incumplimiento fiscal, errores contables, pérdida de documentos financieros y cambios en las tasas de interés representan situaciones que, si no se manejan adecuadamente, pueden comprometer la viabilidad del negocio.

En esta área, he identificado varias situaciones riesgosas que pueden afectar gravemente las operaciones de un emprendimiento si no se manejan con cuidado. A continuación, te explico cada una de ellas:

1. **Te pagarán con cheques sin fondos o robados:** En ocasiones, recibirás cheques que al depositarlos no tendrán fondos suficientes o que incluso podrían ser robados. Esto no solo te hará perder tiempo y esfuerzo, sino que también impactará directamente tu flujo de caja al no poder contar con ese dinero.
2. **Te cancelarán con billetes falsos:** Un riesgo siempre presente es que los clientes te paguen con billetes falsos, lo que representará una pérdida directa para el negocio. Aceptar dinero falso no solo es un golpe financiero, sino que puede ser difícil detectarlo a tiempo, lo que agrava el problema.
3. **Te pagarán con billetes manchados, rotos o quemados que no serán aceptados por el banco:** Algunos clientes pueden pagarte con billetes en mal estado, que están manchados, rotos o quemados. Cuando intentes depositarlos, el banco no los aceptará, y ese dinero será prácticamente inservible.

4. **Prestarás dinero y luego te dirán que ya pagaron:** Si decides prestar dinero o hacer adelantos a empleados o conocidos, puede que después intenten engañarte, asegurando que ya te pagaron, cuando en realidad no lo han hecho. Sin un control adecuado, podrías perder sumas importantes sin darte cuenta.
5. **Se perderá dinero sin razón aparente:** A veces notarás que falta dinero en la caja sin ninguna razón clara o justificada. Esto puede deberse a errores en el manejo del efectivo, robos internos o simples descuidos que, sin un seguimiento preciso, serán difíciles de rastrear.
6. **Faltarán mercaderías sin explicación justificada:** Habrá ocasiones en que el inventario no cuadre, y notarás que falta mercadería sin que exista una explicación concreta. Esto puede ser resultado de robos, mala gestión de stock o errores en el registro de ventas y compras.
7. **La mercadería se vencerá y tendrás que desecharla:** Si no gestionas adecuadamente tus inventarios, algunos productos podrían vencer antes de ser vendidos, obligándote a desechar mercadería que representa una inversión perdida, afectando tanto tus ingresos como tus márgenes de ganancia.
8. **Reciclarán tu recaudación diaria:** Esto ocurre cuando alguien saca dinero de la recaudación de un día y luego intenta reponerlo con la ganancia del día siguiente. Este ciclo crea un agujero financiero que se va acumulando, haciendo que los faltantes sean cada vez más grandes y difíciles de detectar si no lo controlas a tiempo.

Todas estas situaciones representan riesgos significativos en la gestión financiera y de cobros de un emprendimiento. Sin un control adecuado, pueden llevar a pérdidas importantes que afectarán gravemente la estabilidad del negocio.

**4. Área de servicios y operaciones:** en un emprendimiento es vital para su éxito, pero también enfrenta varios riesgos que pueden afectar su estabilidad. Estos incluyen interrupciones en servicios básicos, retrasos en entregas, fallos en equipos y maquinaria, deficiencias en la atención al cliente, y descoordinación interna. Además, la falta de control de calidad, el incumplimiento de normativas, y la dependencia de proveedores externos también representan amenazas. Sin una planificación adecuada y un control efectivo, estos riesgos pueden afectar la eficiencia, la reputación y la continuidad del negocio.

En el área de **Servicios y Operaciones** de un emprendimiento, hay varios riesgos adicionales que pueden afectar el funcionamiento del negocio. Algunos de los más comunes son:

1. El **abuso en el consumo de los servicios básicos**, lo que puede llevar a un aumento inesperado en los costos operativos. Además, los **cortes de electricidad** no solo interrumpen las operaciones, sino que también pueden dañar **aparatos electrónicos** vitales para el negocio o afectar **mercadería que requiere refrigeración**, generando pérdidas.
2. Otro riesgo significativo son los **cortes de internet**, que pueden ocurrir por falta de pago o por desperfectos técnicos, lo cual paraliza la **venta, la producción** y las **comunicaciones**, afectando gravemente la operatividad. Las **inundaciones inesperadas** también pueden interrumpir las operaciones, dañando instalaciones, inventarios y equipos.
3. Finalmente, los **aumentos en el arriendo del local** o incluso las **solicitudes para desocupar el local comercial** representan riesgos que pueden desestabilizar las finanzas del emprendimiento y obligar a realizar cambios costosos en la ubicación o en el funcionamiento del negocio. Estos riesgos, si no se gestionan adecuadamente, pueden poner en peligro la estabilidad operativa y financiera del emprendimiento.

**5. Área de clientes y ventas:** en un emprendimiento se encarga de generar ingresos a través de la atracción, retención y atención a los clientes, asegurando que los productos o servicios ofrecidos cumplan con sus expectativas. Esta área también gestiona los precios, descuentos, canales de venta y el seguimiento de las ventas y pagos, jugando un papel clave en el crecimiento y estabilidad del negocio. Sin embargo, está expuesta a riesgos como la insatisfacción de los clientes, la falta de lealtad, problemas en la atención y la competencia agresiva.

En los negocios, es común enfrentar situaciones riesgosas que pueden afectar las finanzas y la reputación. Aquí te explico cada una de ellas de manera sencilla:

1. **Reclamos por cambio de 20 cuando solo se pagó con 10:** Un cliente podría alegar que te pagó con 20 cuando en realidad te dio solo 10, y exigir el cambio correspondiente.
2. **Darás cambio en exceso sin que lo notes:** Es posible que des más dinero del que te dieron sin darte cuenta, perdiendo dinero en el proceso.
3. **Alegarán que compraron 20 unidades, mientras que según ellos solo entregaste 10:** El cliente podría decir que compró más unidades de las que realmente le entregaste, lo que genera un reclamo injustificado.
4. **Cientes insatisfechos que manifestarán su descontento:** Algunos clientes pueden quedar insatisfechos con el producto o servicio y expresar su malestar, lo que puede dañar tu reputación.
5. **Incumplimientos y disconformidad con contratos (la letra chica):** Los acuerdos pueden no cumplirse, especialmente si no se detallan claramente todos los términos y condiciones.

6. **Dificultad para encontrar empleados idóneos:** Puede ser complicado encontrar personas capacitadas y comprometidas para trabajar en tu negocio, lo que afecta el rendimiento.
7. **Insatisfacción de empleados:** Si los empleados no están contentos, pueden disminuir su productividad o incluso abandonar el trabajo, afectando las operaciones.
8. **Error en el cálculo del precio de venta:** Un error al calcular el precio de venta puede llevar a que vendas a un precio incorrecto, perdiendo dinero o perjudicando tus márgenes de ganancia.
9. **Negarse a otorgar el crédito solicitado:** Algunos clientes pueden no obtener el crédito que necesitan, lo que puede resultar en una venta perdida.
10. **Embargo por falta de pago:** Si no pagas tus deudas a tiempo, podrías enfrentarte a un embargo de bienes o cuentas, afectando la salud financiera de tu negocio.
11. **Solicitudes de fiado que nunca se pagan:** Hay clientes que piden productos a crédito y nunca pagan, lo que genera pérdidas.
12. **Créditos solicitados que no serán pagados:** Similar al punto anterior, algunos clientes pueden no cumplir con los pagos de los créditos solicitados, dejando una deuda pendiente.
13. **Clientes que se irán sin pagar la cuenta:** Existen situaciones en las que los clientes se van sin pagar, y no siempre es fácil recuperarlo.
14. **Exigencias de descuentos:** Algunos clientes pueden pedir descuentos que no están contemplados, y si cedés, afectas tus ganancias.
15. **Clientes que no pagarán, habiendo ya entregado la mercadería:** Puedes entregar productos o servicios y el cliente no pagará, dejándote con pérdidas.

16. **Promesas de transferencia bancaria que no se cumplen:** Los clientes prometen hacer una transferencia, pero no la realizan, dejándote esperando sin el pago acordado.
17. **No emisión de boletas de venta, causa pérdida del efectivo recaudado:** Si no emites boletas correctamente, podrías perder el control del dinero que recibes, afectando tus registros financieros.
18. **Boletas emitidas por menos valor que la mercadería vendida, resultando en la pérdida de dinero:** Si emites una boleta por un valor inferior al precio real de la venta, perderás dinero que no podrás recuperar.

Estas situaciones pueden ocurrir en cualquier negocio, pero con una gestión adecuada y atención a los detalles, se pueden minimizar o evitar.

## **Cerrando con una reflexión: proteger tu negocio y crecer**

En el camino del emprendimiento, no basta con tener grandes ideas o buenos productos. La verdadera diferencia está en cómo enfrentamos los problemas que inevitablemente surgirán. Desde fraudes en compras hasta robos o errores en las finanzas, cada desafío es una prueba para tu negocio.

Lo más importante es no esperar a que los problemas toquen tu puerta. Anticiparse siempre será tu mejor estrategia. Identificar los riesgos a tiempo y establecer un plan claro para enfrentarlos no solo te ayudará a minimizar pérdidas, sino que también hará que tu negocio sea más fuerte y resistente.

Además, nunca dejes de aprender. Capacitarte constantemente y asegurarte de que tu equipo también esté actualizado te permitirá mantenerte un paso adelante. Conocer nuevas herramientas, entender mejor las leyes y fomentar una cultura de responsabilidad en tu negocio hará una gran diferencia.

Recuerda también que la tecnología puede ser tu mejor aliada. Sistemas de gestión, controles automáticos y monitoreo constante son herramientas que, bien usadas, te darán tranquilidad y te permitirán reaccionar rápidamente ante cualquier inconveniente.

El éxito no solo se mide en los buenos momentos, sino en cómo afrontas las dificultades. Si estás preparado, no solo podrás superar los problemas, sino que también pondrás las bases para un crecimiento sólido y sostenible. Sigue cuidando lo que tanto esfuerzo te ha costado construir, y recuerda que cada paso que des con previsión y cuidado te acercará más a tus metas.