

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GERENCIA**

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE
DESASTRE EN EL SECTOR BANCARIO DEL
MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA**

www.bdigital.ula.ve

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para obtener el título de Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia

Autora: Ing. Maribet López D.

Tutor: Dr. Joaquín Liñayo

Mérida, Abril de 2015

C.C.Reconocimiento

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por haberme dado la vida, por permitirme cada día esforzarme y alcanzar lo que me propongo. Siempre le agradeceré inmensamente por guiarme y llevarme por el camino del éxito. Gracias Dios por esta nueva oportunidad.

A mis padres Antonio y Betilde, que han sido y serán mis pilares fundamentales, mi ejemplo a seguir; a ustedes les debo lo que hoy soy, estaré eternamente agradecida de lo que han hecho por mí, la vida no me alcanzaría para retribuirle. Los amo.

A mis hermanas Marbet y Mirbet, que este logro sea un ejemplo de “cuando se quiere se puede”, porque ustedes con su amor incondicional me han dado ese apoyo convirtiéndose en un gran abrazo de unión que me motiva y recuerda que detrás de cada uno de sus detalles existe el suficiente aliento para impulsarme a nuevas búsquedas. Siempre están presentes, aunque no estemos juntas físicamente sé que muy pronto lo estaremos y celebraremos. Las quiero.

A lo más bello que Dios me ha dado: mis sobrinas, mis hermosas Princesas, Mariet Andrea y Mariel Valentina, quienes con sus sonrisas, actuaciones e inocencia me recuerdan ese niño que llevamos por dentro, son ustedes las hijas que hoy no tengo. Las adoro mis niñas.

Y a ese ser que con sus oraciones diarias y sus bendiciones me acompañó a lo largo del logro de esta meta, a ese ser que hoy en día desde donde está siempre me seguirá iluminando por el camino del bien, ese ser tan especial que fue, es y será por siempre: este logro es dedicado a ti “Abuela INO”. Te amo y te extraño.

Este triunfo es de todos ustedes, mil gracias.....

Maribet López D.

AGRADECIMIENTO

Toda meta implica un proceso de logro de objetivos y toma de decisiones. Durante esta etapa de evolución y desarrollo muchas personas aportaron ideas, planteamientos o simplemente estuvieron allí, cuando más los necesité y están aquellos que sin decir una palabra me dieron su apoyo.

A la Ilustre Universidad de Los Andes, por abrirme sus puertas y permitirme alcanzar una de mis metas.

Agradezco principalmente al Dr. Joaquín A. Liñayo, por sus valiosas tutorías y orientaciones durante todo este largo proceso del cual aprendí muchos aspectos antes desconocidos para mí, vinculados a la Gestión del Riesgo de Desastre.

A las entidades bancarias ubicadas en el municipio Libertador del estado Mérida, representadas por los gerentes y sub-gerentes, quienes hicieron un paréntesis en sus numerosas actividades y me prestaron su valiosa colaboración aportando la información requerida para la realización de este trabajo, el cual hubiese sido imposible llevarlo a cabo sin su ayuda.

A los expertos en el área de Gestión del Riesgo de Desastre: Dr. Raúl Estévez, MSc. Adelfo Solarte, MSc. Klaudia Laffaille y al profesor Iván Chacón; por su excelente colaboración en la ejecución del Focus Group.

Al personal del Centro de Investigación de Gestión de Riesgo (CIGIR), quienes me brindaron su apoyo aportando la información solicitada.

A los técnicos superiores Giovanni Petrella y Antonio Quiñones, pertenecientes al Viceministerio para la Gestión de Riesgos y Protección Civil por su incondicional ayuda en la facilitación de las imágenes y elaboración de los mapas.

A esa persona quien a lo largo de la Maestría se convirtió en mi amiga incondicional y yo me convertí en su sombra, a ti muchas gracias por estar ahí con tus palabras y ayudarme cuando más lo necesité. Siempre te estaré agradecida: Ada Montenegro.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	pp. ii
DEDICATORIA.....	iii
LISTA DE CUADROS.....	vi
LISTA DE GRÁFICOS.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Justificación de la Investigación.....	11
Objetivos de la Investigación.....	13
Alcance y Limitaciones.....	13
II MARCO TEÓRICO.....	14
Antecedentes de la Investigación.....	14
Bases Teóricas.....	21
Bases Legales.....	52
Definición de Términos Básicos.....	57
Sistema de Variables.....	59
III MARCO METODOLÓGICO.....	63
Nivel de la Investigación.....	63
Tipo de Investigación.....	64
Población y Muestra.....	66
Descripción de la Metodología.....	67

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	68
Validez y Confiabilidad.....	71
Técnicas de Análisis de Datos.....	72
IV RESULTADOS OBTENIDOS.....	74
Representación de los Resultados.....	75
V LA PROPUESTA.....	103
Presentación.....	103
Justificación de la Propuesta.....	103
Objetivo de la Propuesta.....	104
Factibilidad de la Propuesta.....	104
Descripción de la Propuesta.....	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	132
Conclusiones.....	132
Recomendaciones.....	135
REFERENCIAS.....	138
ANEXOS.....	146
A Cuestionario.....	147
B Entrevista Focus Group.....	153
C Confiabilidad.....	156

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1 Rasgos definatorios de un proceso de gestión de riesgo.....	35
2 Lineamientos estratégicos.....	47
3 Definición de variables.....	60
4 Operacionalización de variables.....	62
5 Propuestas de los expertos integrantes del focus group.....	83

www.bdigital.ula.ve

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1. Resultados globales de valoración del ámbito 1.....	87
2. Percepción de los esfuerzos del banco ante diversos riesgos....	88
3. Resultados globales de valoración del ámbito 2.....	90
4. Percepción de nivel interno de gestión de riesgos siconaturales y tecnológicos.....	90
5. Resultados sobre de nivel afectación bancaria que pudiera tener un desastre.....	93
6. Percepción de nivel afectación bancaria que pudiera tener un desastre.....	93
7. Resultados globales de valoración del ámbito 3a.....	95
8. Percepción del nivel de información que tiene el banco sobre el riesgo de desastres de su entorno.....	98
9. Valoración sobre el uso que le pudiera brindar el banco a la información sobre el nivel de riesgo local.....	97
10. Percepción sobre el uso que le pudiera dar el banco a la información sobre el riesgo de desastres local.....	97
11. Valoración de las capacidades de fomentar el tratamiento prospectivo y correctivo del riesgo por parte de las instituciones bancarias consultadas.....	99
12. Percepción sobre las capacidades actuales de fomentar el tratamiento prospectivo y correctivo del riesgo por parte de las instituciones bancarias consultadas.....	100
13. Valoración de capacidades de preparación y respuesta en caso de desastres.....	102
14. Valoración de capacidades de preparación y respuesta en caso de desastres de instituciones bancarias evaluadas.....	103

LISTA DE TABLAS

TABLA	pp.
1. Calidad de los esfuerzos del banco ante distintos tipos de riesgos del ámbito 1.....	86
2. Calidad de los esfuerzos del banco ante distintos tipos de riesgos del ámbito 2.....	89
3. Valoración del nivel de afectación de operaciones bancarias en caso de un desastre.....	91
4. Valoración del nivel de información que tienen los bancos sobre los riesgos de desastres.....	94
5. Valoración del uso de la información sobre riesgos del entorno....	96
6. Valoración de capacidades de tratamiento prospectivo y correctivo del riesgo de desastres a lo interno de las operaciones del banco.....	98
7. Valoración de la calidad de los protocolos de preparación y respuesta ante casos de desastres que se dan a lo interno del banco.....	101
8. Ámbito 1. Estadísticos de confiabilidad.....	157
9. Ámbito 2. Estadísticos de confiabilidad.....	157
10. Ámbito 3. Estadísticos de confiabilidad.....	157
11. Ámbito 4a. Estadísticos de confiabilidad.....	158
12. Ámbito 4b. Estadísticos de confiabilidad.....	158
13. Ámbito 5. Estadísticos de confiabilidad.....	158
14. Ámbito 6. Estadísticos de confiabilidad.....	159

LISTA DE FIGURAS

FIGURA	pp.
1. Templo de San Francisco en el terremoto de 1894.....	42
2. Imágenes de la Tragedia de Santa Cruz de Mora (2005).....	92
3. Diagrama de espina de pescado.....	110

www.bdigital.ula.ve

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCION GERENCIA**

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
DE DESASTRE EN EL SECTOR BANCARIO DEL
MUNICIPIO LIBERTADOR DEL ESTADO MÉRIDA**

Autora: Ing. Maribet López
Tutor: Dr. Joaquín Liñayo
Fecha: Abril, 2015

RESUMEN

En el presente documento se recogen los resultados de un esfuerzo de investigación dirigido a diseñar lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida. Una región que ha sido afectada por importantes eventos sísmicos e hidrogeológicos en el pasado, y en la cual se hace necesario que se tomen diversas consideraciones a la hora de definir dónde y cómo se deben fomentar esfuerzos de desarrollo local en el presente y en el futuro. Partiendo de la fundamentación teórica que actualmente vincula a la Gestión del Riesgo de Desastre con la actividad bancaria, se resumen aquí los resultados de un proyecto de investigación de carácter descriptivo, factible y sustentado en un trabajo de campo y documental, que incluyó el levantamiento de cuestionarios de percepción y opinión en un universo de quince (15) entidades bancarias que operaban en el área de estudio, y cuyos resultados fueron contrastados con modelos de gestión de riesgos pertinentes al quehacer bancario, definidos por expertos en el marco de entrevistas y desarrollo de grupos focales. Los resultados recogidos evidenciaron debilidades importantes en la manera como la Gestión del Riesgo de Desastre se asumía en las entidades bancarias estudiadas, dando pie al diseño de lineamientos para el abordaje tanto prospectivo y correctivo del riesgo, como para el desarrollo de protocolos de preparación y actuación interna ante desastres que pudieran implementarse en este tipo de instituciones.

Descriptor: Gestión del Riesgo de Desastre, Sector Bancario, lineamientos.

INTRODUCCIÓN

Venezuela se considera un país con niveles de riesgos de desastres sociales socio-naturales significativos como resultado de una población y una infraestructura muy relevante asentada en zonas expuestas a diversas y reconocidas amenazas. Esto sugiere que su población vive inmersa en un modelo de desarrollo que está condicionado por los procesos naturales de transformación de su entorno territorial, y que al no haber entendido ni obrado adecuadamente ante este hecho, ha incrementado de manera sostenida sus niveles de riesgo socio-naturales.

A los fines de abordar esta problemática, la Gestión del Riesgo de Desastre se hace presente como una estrategia que fomenta el desarrollo sostenible, promoviendo para ello el conjugar el dinamismo de los procesos físico-naturales de cada territorio con las dinámicas de la sociedad que dentro de estos habita. Los principios que sustentan este enfoque invitan hoy a accionar efectivamente sobre el rápido proceso de urbanización que caracteriza al entorno venezolano, y cuya actuación demanda de la participación de todos aquellos actores de la sociedad que inciden en el crecimiento urbano y rural, entre los cuales representan un rol fundamental las entidades financieras y bancarias.

La presente investigación se focaliza en identificar mecanismos para la Gestión del Riesgo de Desastres y la sostenibilidad, aplicables a los entes bancarios. Mecanismos que, entre otras cosas, promuevan enlaces entre el sector bancario y las organizaciones con competencia en la identificación y reducción de amenazas, vulnerabilidades o riesgos, que le permitan a ese sector hacer uso oportuno de los informes emitidos por los expertos para priorizar acciones que minimicen el riesgo de desastres que pudiera afectar sus operaciones financieras.

El objetivo general establecido a los fines de este trabajo es el de diseñar lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el sector bancario que en principio pudieran aplicarse al municipio Libertador del estado Mérida. Para lograr dicho objetivo, el estudio se ha dividido en cinco capítulos:

El Capítulo I, denominado El Problema, donde se desarrolla el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos, el alcance y las limitaciones de la investigación.

El Capítulo II, recoge el Marco Teórico y contiene los antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales, sistema de variables y la definición de términos.

El Capítulo III, referido al Marco Metodológico, se describe el nivel y tipo de investigación, la población y muestra, la descripción de la metodología, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, así como las técnicas de análisis de datos.

El Capítulo IV, denominado Resultados Obtenidos, se muestran los datos alcanzados como producto de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información aplicados, así como el análisis e interpretación de los resultados logrados.

En el Capítulo V se desarrolla la propuesta sugerida a efecto de plantear una solución al objeto de estudio, en la misma se incluye la presentación, así como la justificación, objetivos y factibilidad del conjunto de lineamientos estratégicos que son sugeridos para insertar elementos de la Gestión del Riesgo de Desastre en el quehacer bancario.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, incluyendo las referencias consultadas para el desarrollo de la obra.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El desarrollo del ser humano se relaciona con el hecho de disponer de un espacio territorial donde las personas puedan expandir su potencial para ser productivas y creativas según sus necesidades e intereses. Cuando estos procesos de ocupación obvian las dinámicas de territorio donde se insertan, suelen gestarse formas de construcción de riesgos de desastres asociados a la repetición de eventos naturales de reconocida recurrencia histórica (terremotos, inundaciones, huracanes, movimientos de masa, entre otros), formas que con frecuencia tienen como trasfondo las relaciones de poder y la lucha por la subsistencia que se da entre sujetos de distintas clases sociales que conviven en el mismo contexto urbano.

Los procesos de construcción social de los riesgos de desastres sociales aparecen entonces como formas de insostenibilidad de nuestro modelo de desarrollo y demanda, según lo destaca Narváez, Lavell y Pérez (2009), promover patrones equilibrados y responsables de ocupación, pues de lo contrario, se favorecería la ocurrencia de más y mayores desastres siconaturales, así como la existencia de relaciones inestables entre la población y su entorno que son contrarias a modelos de desarrollo más humanos, equitativos y sostenibles y que conllevan a garantizar sociedades más seguras y con iguales oportunidades para sus ciudadanos.

En este mismo orden de ideas, debe señalarse que la gestión de riesgo de desastres no se limita únicamente a considerar los fenómenos siconaturales que desatan los desastres sociales, ella también mira

integralmente el modelo de desarrollo económico y social sostenible. Los desastres sociales, definidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un evento súbito que rebasa la capacidad de respuesta del sistema afectado, son el resultado de la posibilidad de ocurrencia de una amenaza natural, con la vulnerabilidad económica, social y territorial de la población expuesta.

Sin duda, que para reducir los desastres socio-naturales es necesario disminuir esas debilidades a través de una mejor distribución de la renta y la debida planificación urbana que impida la consolidación del asentamiento del riesgo, la creación sostenible de viviendas, la igualdad de acceso a los recursos y a oportunidades, el uso de energías limpias que afecten lo menos posible al cambio climático, ello entre los aspectos de mayor relevancia. La premisa aquí es que cualquier plan de desarrollo sectorial de una región tiene el potencial de aumentar, mantener o disminuir los riesgos de desastres sociales y las desigualdades sociales que generan vulnerabilidad.

De acuerdo a lo señalado por Toro (2013), existe consenso en que los desastres sociales, mal llamados “naturales”, son en realidad un problema de pobre planificación del desarrollo o falta de ella. De allí que es indiscutible la necesidad de incluir políticas y planes de gestión de riesgo que permitan atender las distintas vulnerabilidades a que se exponen las comunidades, y donde se asignen las responsabilidades diversas que ello demanda.

Se deduce de lo antes señalado que la gestión del riesgo es una estrategia fundamental para el desarrollo sectorial sostenible, motivado a que permite compatibilizar el ecosistema natural y sus dinámicas con la sociedad que lo ocupa y explota, determinando y orientando con ello la acción que dicha sociedad tiene sobre el medio ambiente y viceversa. Según Narváez y otros (2009), la Gestión del Riesgo de Desastre históricamente ha tomado dos rumbos. Por un lado, se asocian a esta, definiciones derivadas de las ciencias de la tierra las cuales califican el riesgo como la probabilidad de

ocurrencia de un evento físico dañino. Esta definición pone todo el énfasis en la amenaza o el evento físico detonador del desastre.

La otra vertiente, sostiene que el riesgo de desastres sicionaturales comprende la probabilidad de daños y pérdidas futuras que se encuentra vinculadas con la ocurrencia de un evento físico dañino. En este concepto, se rescata lo social y lo económico, resaltando los impactos probables y no la probabilidad de ocurrencia del evento físico como tal. Esta última aproximación también brinda un papel muy importante al campo de preparativos para la atención de emergencias, la respuesta y la reconstrucción, inmediatamente ocurrido el evento o suceso. Sobre este particular Kiesel (2005), expone que la gestión del riesgo:

Sintetiza una perspectiva de los desastres sociales acorde con la búsqueda de desarrollo sostenible. Abarca desde la actividad productiva y planificadora cotidiana necesaria hasta la reconstrucción en condiciones que superen la vulnerabilidad preexistente y aumenten la capacidad organizativa social e institucional para la mitigación (p. 17).

A pesar de aportes conceptuales como el descrito, los aumentos en las pérdidas asociadas a desastres socio-naturales y/o tecnológicos sugieren un incremento anual en el número de desastres, los cuales se vienen registrando como un agravamiento de las consecuencias directas e indirectas que dichos eventos están ocasionando tanto en seres humanos, como en los espacios que estos ocupan y las economías que allí operan. Liñayo (2009), señala que las razones a las que pudiera obedecer el incremento del riesgo dentro de los espacios urbanos son variadas y complejas y, las soluciones “de fondo”, para este problema son difíciles de implementar porque tocan aspectos intrínsecos de las realidades económicas, sociales, políticas, culturales, e institucionales de los países.

No obstante, el riesgo constituye una condición latente que, al no ser modificada o aminorada a través de la intervención humana o por medio de un cambio en las condiciones del entorno físico-ambiental, puede repercutir en un determinado nivel de impacto social y económico, a la hora de presentarse un evento físico a futuro. En torno a ello, Narváez y otros (2009), expresan que:

Este riesgo se expresa y se concreta con la existencia de población humana, producción e infraestructura expuesta al posible impacto de los diversos tipos de eventos físicos posibles, y que además se encuentra en condiciones de “vulnerabilidad”, es decir, en una condición que predispone a la sociedad y sus medios de vida a sufrir daños y pérdidas (p. 9).

Se deduce de lo antes expuesto que el nivel del riesgo se ciñe a la intensidad o magnitud de los eventos físicos, así como al nivel de la exposición y de la vulnerabilidad. Tanto los eventos como la vulnerabilidad constituyen los factores del riesgo, sin los cuales el riesgo de desastre no puede existir. Es oportuno señalar que uno de los elementos que tiene más incidencia en la construcción social del riesgo obedece al acelerado e inadecuado proceso de urbanización, el cual identifica al entorno venezolano y donde se presentan características que pudieran debilitar la capacidad de gestión sustentable y de aumento de la vulnerabilidad.

En efecto, Venezuela según el Documento País Venezuela (2008), es un país que presenta niveles de riesgos significativos, como resultado de una numerosa población asentada en zonas expuestas a un conjunto de amenazas. Uno de los factores causales de las condiciones actuales del territorio es la continua intervención humana del entorno que ha generado una transformación del ecosistema tendiente a incrementar progresivamente los niveles de riesgo urbanos y rurales.

Dentro de este contexto, las organizaciones venezolanas tanto públicas como privadas, no están exentas a esa vulnerabilidad y riesgos. Dichas

entidades suelen planificar sus procesos ante el tema limitadamente, muchas veces sin tomar en consideración las variables de riesgo de desastres y asumen que la responsabilidad de la preparación recae solamente en los órganos de seguridad ciudadana y respuesta civil (Cruz Roja, grupos de rescate, entre otros). No obstante, cuando se habla de desarrollo sectorial sostenible se parte de que todo sector está obligado a considerar los riesgos socio-naturales a los que está expuesto, pues de lo contrario podría dejar de alcanzar sus objetivos en caso de ocurrir eventos naturales adversos, que en el fondo son manifestaciones propias y recurrentes de las dinámicas de los territorios que se ocupan.

Conviene también mencionar, que cuando se muestra el daño y destrucción de puentes, carreteras, escuelas, hospitales, edificios, tras un desastre, solo se aprecia lo material, resultando no siempre visible el valor del cese de servicio que esa infraestructura presta, por ello, se acepta que el impacto económico de una catástrofe va siempre más allá del daño a la estructura física, debido a que afecta a todo el sector y al espacio social.

En este contexto, un importante ámbito del quehacer económico nacional que amerita involucrarse con la Gestión del Riesgo de Desastres está representado por el Sector Bancario, cuya capacidad para desempeñar sus actividades inherentes es susceptible de optimizarse al incorporar elementos de dicha gestión en la variada gama de productos y/o servicios que el mismo ofrece. Estas organizaciones conocen que su razón de ser está sustentada en el nivel de aceptación que tengan los clientes a la hora de valorar sus productos y servicios, de tal forma que, asesorarlos y proporcionarles información fidedigna sobre este tema pudiera ser de utilidad para la toma de decisiones sobre las operaciones financieras más habituales.

A manera de ejemplo, es bien sabido que una gran mayoría de los proyectos de construcción de una región son financiados por el sector bancario, en los cuales es común encontrar el apoyo a desarrollos habitacionales, infraestructuras, centros comerciales; entre otros, por lo que

sería idóneo que el Sector Bancario considere la Gestión del Riesgo a fin de apoyar pertinentemente el esfuerzo de evitar condiciones inseguras a futuro, tanto en los proyectos que financian dichas entidades, como en el manejo del riesgo de desastre inherente en las propias infraestructuras en que operan.

Las instituciones bancarias no pueden escapar de las dinámicas territoriales que detonan los desastres siconaturales. Por ello, si el Sector Bancario asume su cuota de responsabilidad frente a los riesgos, sus objetivos tienen mayores probabilidades de sostenerse en el tiempo y de cumplirse según lo planificado. Ello no significa que dicho sector deba convertirse en un protagonista o un experto en la materia, lo que se pretende es que utilice las orientaciones disponibles de los expertos para incorporar el riesgo existente de desastres como una variable más de sus políticas financieras, gerenciales y de sus procesos de decisión a objeto de evitar condiciones inseguras a futuro tanto para ellos como para sus clientes.

Aparte del impacto que las dinámicas del territorio representan para el Sector Bancario, conviene destacar adicionalmente que los bancos pueden influenciar positivamente en el medio ambiente, bien sea por medio de su operatividad, incidiendo en el riesgo de operaciones internas tales como iluminación, consumo energético de papel y agua, manejo de residuos, entre otros; así como asociada a la cartera de crédito y proyectos de inversión de sus clientes, es decir, al riesgo indirecto, representado por el impacto negativo que causarían estos al medio ambiente. Estas acciones desde luego que pudieran incidir también en el riesgo financiero, operacional y reputacional de la institución financiera, este tipo de impacto son objeto de un análisis que excede los objetivos de este trabajo.

A nivel regional, el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida desarrolla su capacidad para prestar los servicios a sus clientes, ofreciendo la misma variedad de productos que mantiene ese sector en el resto del país a titulares y usuarios. Asimismo, esas entidades están conscientes que su razón de ser se encuentra establecida en el nivel de

aceptación que tenga el público, y de esto se deduce que la permanencia o no de estas empresas en el mercado, depende de la rentabilidad y confianza que sus clientes perciban en los productos y servicios que son prestados.

Desde esta perspectiva, el Sector Bancario pareciera ser un candidato ideal para asumir los principios que defiende el enfoque de la Gestión del Riesgo de Desastre, particularmente a la hora de comenzar a incorporar la manera como las dinámicas del territorio que ocupa la ciudad de Mérida pudieran impactar en cada una de las distintas aristas de su negocio. También pareciera pertinente fomentar mejores análisis y usos de los escenarios de afectación potencial en caso de desastres que existen para la ciudad, en los procesos de análisis de inversiones, préstamos, así como a los efectos de la capacitación de su Recurso Humano en temas asociados al tratamiento prospectivo, correctivo y/o reactivo ante escenarios específicos de riesgo.

También pudiera resultar interesante evaluar con datos actualizados la manera como un desastre incidiría en las operaciones bancarias, fomentando la inclusión en los modelos de predicción de riesgo financiero, la pérdida potencial por desastres de la ciudad. Una pérdida que, por ejemplo, al acarrear la destrucción de los medios de sustento de la clientela del banco, podría mermar la capacidad de pago de estos, aumentando por consiguiente la morosidad y disminuyendo el patrimonio de unos clientes que demandarán con seguridad, mayores recursos a fin de recuperarse de lo ocurrido. Este tipo de escenarios pesa en un contexto como el municipio Libertador del estado Mérida, que ha sido considerado una zona de alto riesgo ante eventos sísmicos e hidrogeológicos.

Con relación al tema sísmico es útil mencionar, que la garantía ofrecida al propietario de un inmueble en construcción está comúnmente anclada a los criterios de seguridad establecidos en las normativas de construcción; no obstante, con mucha frecuencia se desconoce que esas directrices han sido diseñadas para proteger esencialmente las vidas humanas y no cubre la

integridad de las propiedades, ni la continuidad de los negocios. Durante un terremoto solo se espera que los edificios que cumplen con la norma sismoresistente no colapsen, lo cual deja de lado el análisis de los daños patrimoniales irreparables que un evento de esta naturaleza pudiese producir en las edificaciones.

Tampoco la interrupción del negocio y de las operaciones por desastres pareciera estar siendo tomada en cuenta por el Sector Bancario, ni las diferentes averías que se pudieran producir como consecuencia de eventos catastróficos en los equipos, materiales o diseños arquitectónicos. Sobre este particular sugiere Torres (2001), que cuando se valora este tipo de riesgo son varios los factores que se deben considerar, y que no solo es el contenido de los edificios y el equipo lo que se expone, sino también los costos asociados a la paralización de las actividades y la pérdida de la cuota del mercado. En ese orden de ideas, los números se suman rápidamente y crean elementos persuasivos para la planificación de la continuidad de la empresa bancaria y de sus operaciones ante los posibles desastres. Números que pudieran promover inversiones en el reforzamiento y mitigación de riesgos, que le brinden al banco mayores niveles de seguridad a sus activos que los que pudieran ofrecerle los códigos de construcción que se encuentran vigentes en las distintas regiones de amenaza sísmica del país.

Lo anteriormente descrito invita a que las entidades bancarias del municipio Libertador del estado Mérida, focalicen acciones para conocer y gestionar el riesgo de desastres locales que pudieran poner en riesgo su patrimonio, operaciones y cartera de inversiones.

Desde una perspectiva metodológica, la integración del enfoque y las herramientas que ofrece la Gestión del Riesgo de Desastre en el quehacer y en el análisis de los diversos proyectos que financian los bancos, demanda fomentar el conocimiento, análisis y manejo adecuado de este tipo de riesgos socio-naturales, la preparación de protocolos de respuesta que deben dar dichas entidades ante un evento, la evaluación de la manera como el

impacto que un evento adverso podría atender contra el logro de los objetivos de la institución, la manera como este esfuerzo podría mejorar su desempeño ambiental, así como también, el nivel de confianza que perciben sus clientes, entre otros aspecto de relevancia.

En atención a lo antes expuesto, el presente trabajo se ha planteado proponer como solución al contexto descrito una serie de lineamientos estratégicos que permitan el fortalecimiento de la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida. Y para los efectos de dar respuesta al problema descrito, se han planteado las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación que presenta la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida?

¿Cuáles son las prácticas gerenciales aplicadas en el Sector Bancario para la Gestión del Riesgo de Desastre?

¿Cómo es la Gestión del Riesgo de Desastre del Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida?

¿Cuáles serían los lineamientos estratégicos más apropiados para fortalecer la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida?

Justificación de la Investigación

Aparte de su justificación institucional, la presente investigación tiene una fuerte justificación social por cuanto podría fomentar nuevas maneras de fortalecer la sostenibilidad del desarrollo urbano y rural, aplicables específicamente a los entes bancarios, y ello sin duda apoyaría la seguridad ciudadana. Asimismo, sus resultados podrían generar puentes entre las organizaciones competentes encargadas de identificar y reducir amenazas, vulnerabilidades o riesgos; y el sector bancario, a fin de que este último pueda hacer uso pertinente y eficiente de los informes de expertos a la hora

de tomar decisiones sobre el nivel de riesgo de desastres locales, y de las acciones concretas que pudieran ser promovidas para reducirlos. Un esfuerzo que sin duda apuntalaría la seguridad y confianza de la cartera de clientes de dichos bancos y contribuiría al desarrollo sustentable de la región.

Para propiciar que el sector bancario haga uso de los elementos antes descritos, se propondrán aquí lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el municipio Libertador del estado Mérida, que estarán focalizados en reducir la vulnerabilidad que presenta este sector en sus procesos e instalaciones y, con ello, evitar riesgos futuros tanto en sus propias infraestructuras como en los proyectos que financian.

Los elementos mencionados justifican la investigación que aquí se plantea. Un trabajo que en principio, y a manera de estudio piloto, se desarrolló con la intención de conocer los mejores modos de incorporar la Gestión del Riesgo de Desastre en el quehacer específico del Sector Bancario que opera en el municipio Libertador del estado Mérida, pero cuyas directrices y resultados pudieran ser perfectamente extrapolables y aplicables al resto de las instituciones bancarias del país.

Finalmente, vale destacar que el presente trabajo involucra un importante potencial que bien pudiera dar lugar a nuevas investigaciones vinculadas con este tema. En este sentido, a partir de los resultados que se obtengan, pudieran surgir nuevas propuestas teóricas dirigidas a propiciar más y mejores formas de incorporar la Gestión del Riesgo de Desastre como un condicionante adicional de sostenibilidad de las prácticas que son desarrolladas en el sector bancario y financiero, a fin de que se fortalezca tanto el abordaje prospectivo y correctivo del riesgo, como el desarrollo de protocolos y preparativos ante potenciales desastres. Además, el estudio sería de utilidad como antecedente de futuras investigaciones vinculadas con la presente, al servir como un importante elemento referencial a esos trabajos.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación que presenta la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida.

Determinar las prácticas gerenciales aplicadas en el Sector Bancario para la Gestión del Riesgo de Desastre.

Explicar la Gestión del Riesgo de Desastre del Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida.

Diseñar lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida.

Alcance y Limitaciones

El presente trabajo de investigación tiene su centro de acción en las entidades bancarias del municipio Libertador del estado Mérida, y es en este escenario que se focalizan los diagnósticos y las proposiciones de incorporar la Gestión del Riesgo de Desastre en estas instituciones.

En cuanto a las limitaciones del trabajo destaca el hecho de no poder abarcar un universo más amplio de estudio, es decir, las entidades bancarias ubicadas en todos los municipios del estado Mérida. Una limitante que obedece a limitaciones de tiempo y disponibilidad de sus autores. Asimismo, se destaca como limitante de este esfuerzo la escasez de antecedentes de estudios relacionados con la adopción del enfoque de la Gestión del Riesgo de Desastre por parte de las entidades bancarias y financieras.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de otras investigaciones muestran elementos vinculantes con los trabajos y estudios que sirven como referencia. Su importancia radica en que son indicativos de los pasos a seguir, ofreciendo orientación en proyectos similares. En tal sentido, Ramírez (2010), sostiene que este aspecto “Consiste en dar al lector toda la información posible acerca de las investigaciones que se han realizado, tanto a nivel nacional como internacional sobre el problema que se pretende investigar” (p. 40). A tal respecto, se tienen los siguientes estudios:

En el ámbito de la gestión del riesgo, Toro (2013), en su artículo científico denominado “Gestión de riesgos de desastres sociales: una estrategia de desarrollo sostenible”, explica que los sectores (públicos y privados), suelen planificar sin tomar en consideración las variables de riesgo y asumen que la responsabilidad de la preparación de los desastres sociales recae exclusivamente en la Defensa Civil o en los órganos de respuesta. Sin embargo, cuando se habla de desarrollo sostenible en un sector es necesario considerar que si no se toman en cuenta los riesgos socio-naturales a los que se está expuesto, podría dejar de alcanzar el objetivo como sector en caso de ocurrir un evento adverso.

Igualmente, expone el experto que “Esta nueva forma de planificar conlleva desafíos. Uno de ellos es la coordinación interinstitucional en la definición clara de roles de las instituciones en la gestión de riesgos.” En esta opinión se aprecia una tendencia donde las organizaciones están tomando

más en cuenta la gestión de riesgos, se conoce la vulnerabilidad que están expuestas y orientan un accionar para prevenir el impacto.

También comenta Toro (2013), que por un lado se encuentran “las instituciones técnico-científicas encargadas de identificar las amenazas, vulnerabilidades y riesgos; por otro lado, los sectores y los distintos entes territoriales que deberán utilizar las informaciones técnicas para informarse y tomar decisiones sobre esos riesgos y priorizar acciones para reducirlos.”

De esta forma, es notable para el presente estudio los comentarios del autor antes citado en torno a que a pesar de no ser expertos en el área de desastres socio-naturales, en el Sector Bancario se están utilizando documentos emitidos por profesionales en materia de riesgos y desastres sociales para planificar posibles escenarios a los cuales cualquier sector se encuentra expuesto; no obstante, esta formalidad no es el común denominador, existiendo diversos niveles que consideran muy limitadamente la importancia que a este tema debe darse.

Asimismo, Torres (2011), en su investigación presentada en la Universidad Sergio Arboleda de Colombia, titulada “Gestión de administración del riesgo de desastres sociales generados por la ocurrencia de fenómenos socio-naturales: retos para el sector bancario”, se planteó como objetivo general evaluar la gestión de administración del riesgo de desastres sociales generados por la ocurrencia de fenómenos socio-naturales en el sector bancario. El tipo de investigación se catalogó como descriptiva, con diseño de campo, no experimental, para lo cual se elaboró y aplicó un instrumento de recolección de datos a una muestra de veinte (20) instituciones bancarias.

Los resultados indicaron que la preparación en la Gestión del Riesgo de Desastre en el sector bancario podía incidir en una disminución de la tasa de ocurrencia de desastres sociales causados por fenómenos socio-naturales debido a la disminución de la vulnerabilidad. Las conclusiones arrojaron que los desastres sociales como producto de amenazas sísmicas y eventos

socio-naturales, representaban un nivel de seguridad bajo para ese tipo de organizaciones en referencia a los riesgos de operaciones y de la cartera de inversión ante los diferentes casos de desastres sociales.

Como puede apreciarse entre el anterior trabajo y el presente, se observan elementos vinculantes destacando el estudio que se hace al sector bancario asociado a la vulnerabilidad y donde se analiza la Gestión del Riesgo de Desastre que se lleva a efecto en las entidades bancarias. Asimismo, ambas investigaciones se enfocan en la creación de una cultura institucional que permita minimizar el efecto de los riesgos asociados a los eventos socio-naturales y en las posibilidades de ocurrencia de daños y pérdidas tanto humanas como materiales en situaciones concretas, en particular en el diseño y construcción y, en la rectificación de las prácticas destructivas, del diseño que lo evade sin resolverlo y de la normativa que permita una determinación del impacto ambiental de la actividad humana, ya sea esta la construcción de estructuras o ciudades, el desarrollo regional y lo productivo en general.

Por su parte, Miller y Keipi (2008), desarrollaron un trabajo denominado “Estrategias e instrumentos financieros para la Gestión del Riesgo de Desastre en América Latina y el Caribe”, cuyo resumen explica lo siguiente: El presente documento investiga las posibles medidas que se pueden aplicar para reducir las pérdidas económicas resultantes de las amenazas socio-naturales, y analiza los temas ex ante y ex post que afectan la Gestión del Riesgo de Desastre. También evalúa de qué modo se pueden utilizar conjuntamente ambos tipos de medidas para reducir el impacto económico de los desastres sociales en los países de América Latina y el Caribe y en el BID. Los autores presentan argumentos a favor de una estrategia equilibrada de gestión del riesgo, que utilice medidas tanto ex ante como ex post a fin de manejar los distintos niveles de riesgo. La reducción eficiente del riesgo de desastres sociales debe ser acompañada por una política de gestión que identifique correctamente las partes que se encuentran en riesgo, el nivel del

riesgo y las medidas de prevención y respuesta disponibles. La mayor parte de este documento trata estos temas en el contexto de las problemáticas institucional y de incentivos que pueden afectar la implementación de estrategia para la prevención y la respuesta.

De acuerdo al texto antes citado, puede observarse la vinculación de ese trabajo con el presente, en el sentido que se consideran los desastres sociales causados tanto por las fuerzas de la naturaleza como por las actividades del hombre. Además del crecimiento del número e intensidad de los desastres sociales socio-naturales causados por el abuso a los recursos socio-naturales por la misma actividad del hombre. A esto se le suma la pobreza y el crecimiento demográfico, así como el desarrollo desordenado y el manejo inadecuado del ambiente, aspectos éstos de importancia en la implementación de los lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida.

En este mismo orden de ideas, el trabajo realizado por Rodríguez (2005), titulado "Análisis de riesgos ambientales en los proyectos de préstamos e inversión", tuvo como objetivo general transmitir los conocimientos adquiridos durante la participación de la autora en el Programa de Formación de "Gerentes Ambientales" para el Sector Financiero Latinoamericano en los años 2002 y 2003 en Alemania. Uno de los propósitos del programa fue el de promover el uso de las mejores prácticas internacionales por parte del Sector Financiero Latinoamericano, prácticas que han probado crear valor a estas instituciones y sus clientes alrededor del mundo. Algunos de los objetivos específicos planteados estuvieron orientados a 1) establecer la diferencia entre Riesgo Financiero y Crediticio, con lo que se refiere a Riesgo Ambiental; 2) Ratificar la importancia que tiene el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) en un proyecto determinado; 3) Dar a conocer la importancia que juegan las entidades financieras en los procesos de desarrollo económico sostenible y su responsabilidad hacia el análisis de riesgos ambientales en proyectos de crédito e inversión.

El estudio concluye que por riesgos, se entiende la existencia de escenarios con posibilidad de pérdida, y por pérdida, la obtención de una rentabilidad por debajo de la esperada. De este modo, es bastante habitual asociar el riesgo con variabilidades de rentabilidad, en sus diferentes acepciones, de manera que habrá tantos tipos de riesgos como rentabilidades. Es importante tener claro de que son riesgos económicos o financieros inducidos por procesos ambientales, y que éstos poseen una estructura distinta de los riesgos que normalmente confrontan bancos, aseguradoras y otros intermediarios financieros. El riesgo financiero se mide habitualmente en términos estadísticos por un factor o spread (premio) equivalente a la varianza del rendimiento esperado, lo que hace suponer a muchos que los riesgos ambientales pueden confrontarse simplemente por medio de ajustar ese premio o spread. Sin embargo, la naturaleza y composición de los riesgos ambientales obligan a modificar el uso y los instrumentos mismos de manejo de riesgos.

Haciendo una interpretación de lo expuesto, pueden considerarse algunos aspectos que permiten relacionar el estudio citado y el presente, destacando principalmente el análisis de los riesgos que se deben considerar en las entidades bancarias, así como la creación y desarrollo de un nuevo modelo de financiamiento para el desarrollo sostenible, donde participen todos los actores, esto es contribuir hacia un verdadero desarrollo capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones al implementar una adecuada Gestión del Riesgo de Desastre.

Antecedentes Epistemológicos

La gestión del riesgo según Narváez y otros (2009), se toma como un criterio para orientar el estudio de las organizaciones que están involucradas en la prevención de situaciones de vulnerabilidad antes eventos tanto socio-

naturales como por la acción antrópica. En torno al concepto de gestión del riesgo, la filosofía de la ciencia, la política del conocimiento, el modelo de sociedad y el concepto de ser humano como actor individual y social; son aspectos de notoriedad. Como puede observarse, la apreciación responde a una filosofía concebida a partir de los valores éticos de la sociedad civil en su diario quehacer.

Para las organizaciones es un tema de gran importancia, cómo la gestión del riesgo evoluciona, y se establecen las variables prioritarias y los lineamientos que han de guiar a la entidad; estas variables consideran los insumos, procesos y productos necesarios para dar respuesta al entorno y cumplir con la función social de la institución. Al tener el modelo de gestión del riesgo se establece el proyecto institucional y se tienen los elementos necesarios para generar credibilidad y competencia institucional, hay rumbo y legitimidad en las acciones.

De acuerdo a Camacaro (2010), es necesario enfatizar en la importancia de la Gestión del Riesgo de Desastre debido a que sus efectos pueden ser caracterizados como un medio de establecer el bienestar social del individuo y, por ende, el desarrollo del entorno en general. El ser humano reconoce en su proceso de crecimiento una amplia gama de necesidades, las cuales dependen tanto de la individualidad del hombre como del sistema de necesidades sociales.

Antecedentes Históricos

Para abordar la gestión del riesgo es necesario comprender la evolución que le antecede a este concepto. Durante años se ha trabajado en él como anticipar y actuar ante posibles efectos de fenómenos socio-naturales y los ocasionados por el hombre, pero ha sido más reciente la aparición de acciones sistemáticas enfocadas a conocer mejor las variables que intervienen para determinar la intensidad y la extensión del impacto de

los desastres sociales, conocimiento que lentamente se ha trasladado de los campos técnicos y científicos a la sociedad en general. La conciencia acerca de la existencia de esas condiciones que favorecen la concreción de desastres sociales, ha generado la necesidad de diseñar e implementar mecanismos que puedan intervenir las causas, modificándolas o eliminándolas de forma tal que no se concreten, o si se presentan, sus efectos estén mitigados.

En la Conferencia Hemisférica para la Reducción de Riesgos (2001), la Gestión del Riesgo de Desastre ha sido considerada por algunos como un hecho simplemente semántico, para otros ha significado una alternativa que surge para romper el círculo vicioso en que cayó el llamado manejo de desastres sociales. Se ha iniciado un cambio en la visión del corto plazo, obligando a considerar el largo plazo. Pero hay más detrás de este concepto, la visión de gestión del riesgo es realmente una estrategia y no una disciplina, es el resultado de un comportamiento interdisciplinario, multisectorial, no es privativo de las instituciones, sino una actitud, un valor o principio que debe regir en toda sociedad.

Vale destacarse que los desastres sociales representan la materialización de unas condiciones de riesgo existente, las cuales no sólo dependen de la posibilidad que se presenten eventos o fenómenos intensos, sino también de unas condiciones de vulnerabilidad, que son los factores que favorecen o facilitan que se desencadene el desastre ante la ocurrencia de los eventos adversos.

En este sentido, se da el rol del Sector Bancario dentro del marco de la Gestión del Riesgo de Desastre al vincularse con su contribución al logro de un desarrollo económico sostenible orientado a promover el uso de las mejores prácticas de ocupación del territorio y, a su vez, en las instituciones financieras con sus clientes. Al considerar los escenarios actuales y futuros del riesgo siconatural en los cuales se desarrolla la actividad bancaria; resulta imprescindible la identificación y medición de los riesgos financieros y

ambientales, que se encuentran sujetos a cada actividad del propio banco o en el financiamiento de los proyecto que estos apoyan.

Bases Teóricas

Con la finalidad de contextualizar la investigación mediante conocimientos sólidos que amplíe la descripción del problema, se presentan seguidamente diversas doctrinas que han tratado los elementos relacionados con el estudio. Según lo señalado por Palella y Martins (2006), “El marco teórico debe destacar la estrecha relación existente entre la teoría, la práctica, el proceso de investigación y el entorno.” (p. 67).

En este apartado de la investigación se ilustra al lector sobre el conjunto de teorías que se han elaborado para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con la realidad. En el presente trabajo se comienza con la Gestión del Riesgo de Desastre, por la importancia de este aspecto para el logro de los objetivos trazados.

Gestión del Riesgo de Desastre

El riesgo, en su concepción más amplia, es simultáneo con la existencia humana en la tierra, está unido a las ideas de pérdidas y daños asociados con las distintas esferas de la actividad humana. También debe reconocerse que la noción de riesgo es inherente con la imagen de empresa y la búsqueda de avance y ganancia, bajo determinadas condiciones de incertidumbre. En seguimiento a lo expresado por Narváez y otros (2009), en referencia al riesgo, estos autores explican que:

El riesgo es una condición latente que, al no ser modificada o mitigada a través de la intervención humana o por medio de un cambio en las condiciones del entorno físico-ambiental, anuncia un determinado nivel de impacto social y económico hacia el

futuro, cuando un evento físico detona o actualiza el riesgo existente...El nivel del riesgo estará condicionado por la intensidad o magnitud posible de los eventos físicos, y el grado o nivel de la exposición y de la vulnerabilidad. (p. 9)

Dicho de otro modo, tanto los eventos físicos como la vulnerabilidad constituyen los factores del riesgo, sin los cuales el riesgo de desastre no puede existir. A la vez, es necesario reconocer que no todo nivel de riesgo de daños y pérdidas puede considerarse riesgo de desastre. La noción de desastre involucra significativos daños y pérdidas que interrumpen el funcionamiento normal de la sociedad, al afectar su normal desenvolvimiento. Puede entonces existir riesgo sin que haya desastre, es decir, daños y pérdidas manejables, no críticas. Bajar el nivel de daños probables a niveles aceptables o manejables será una de las funciones más importantes de la Gestión del Riesgo de Desastre.

Es oportuno mencionar la definición que sobre riesgo plantea la Secretaría de la Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres sociales (EIRD), (2004), refiriéndose como la probabilidad de consecuencias perjudiciales o pérdidas esperadas (muertes, lesiones, propiedad, medios de subsistencia, interrupción de actividad económica o deterioro ambiente), se percibe además como el resultado de interacciones entre amenazas socio-naturales o antropogénicas y condiciones de vulnerabilidad. Convencionalmente el riesgo es expresado:

$$\text{Riesgo} = \text{amenazas} \times \text{vulnerabilidad.}$$

Otro punto de vista que vale resaltar es el riesgo colectivo, el cual de acuerdo a Carmona (2005), significa la posibilidad de desastre en el futuro; es decir, que existe la posibilidad de que un fenómeno peligroso se manifieste y que existe la predisposición de los elementos expuestos a ser afectados, y una población significativa se encuentra expuesta.

Algunas disciplinas también incluyen el concepto de exposición para referirse principalmente a los aspectos físicos de la vulnerabilidad. Más allá de expresar una posibilidad de daño físico, se explica en la EIRD (2005), es crucial reconocer que los riesgos pueden ser inherentes, aparecen o existen dentro de sistemas sociales. Igualmente es importante considerar los contextos sociales en los cuales los riesgos ocurren, por consiguiente, la población no necesariamente comparte las mismas percepciones sobre el riesgo y sus causas subyacentes.

Del concepto de riesgo se deriva el de riesgo aceptable, definido por la EIRD (2005), como el nivel de pérdidas, que una sociedad o comunidad considera aceptable, dadas sus existentes condiciones sociales, económicas, políticas, culturales y ambientales. En términos de ingeniería, el concepto de riesgo aceptable se usa también para definir medidas estructurales y no estructurales implementadas para reducir posibles daños hasta un nivel en el no afecte la población y propiedades, de acuerdo a códigos o prácticas aceptadas basadas, entre otras variables, en una probabilidad conocida sobre la ocurrencia de una determinada amenaza.

También, la EIRD maneja el concepto de análisis de riesgos, que se refiere a la metodología para determinar la naturaleza y el grado de riesgo a través del análisis de amenazas potenciales y evaluación de condiciones existentes de vulnerabilidad que pudieran representar una amenaza potencial o daño a la población, propiedades, medios de subsistencia y al ambiente del cual dependen. El proceso de evaluación de riesgos se basa en una revisión tanto de las características técnicas de amenazas, a saber: su ubicación, magnitud o intensidad, frecuencia y probabilidad; así como en el análisis de las dimensiones físicas, sociales, económicas y ambientales de la vulnerabilidad y exposición; con especial consideración a la capacidad de enfrentar los diferentes escenarios del riesgo.

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS), define el término desastre como un evento súbito que rebasa la capacidad de

respuesta del sistema. También define la prevención como un conjunto de disposiciones y medidas anticipadas cuya finalidad estriba en impedir o disminuir los efectos que se producen con motivo de la ocurrencia de calamidades.

Al respecto, Varela (2007), comenta la importancia de emprender acciones tales como el monitoreo y vigilancia de los agentes perturbadores y de la identificación de las zonas vulnerables del sistema afectable (población y entorno), con la idea de prevenir los posibles riesgos o consecuencias para establecer mecanismos y realizar operaciones que permitan evitar o mitigar los efectos destructivos. De la unión de estos conceptos anteriormente expuestos, se considera que la prevención de desastres sociales es el conjunto de acciones tendentes a evitar que los desastres sociales se produzcan.

En este mismo orden de ideas, Chaparro y Renard (2005), explican que desastre "...es la destrucción, parcial o total, transitoria o permanente, actual o futura, de un ecosistema y, por tanto, de vidas humanas, del medio y de las condiciones de subsistema." (p. 9). Los desastres sociales se presentan al liberarse una fuerza o energía potencialmente destructiva, es decir, amenaza; en un medio que presenta condiciones de debilidad ante ésta, o por la incapacidad para reponerse de sus efectos, esto es la vulnerabilidad, la cual determina la intensidad del desastre.

A título ilustrativo, es interesante conocer la evolución que han presentado los conceptos de riesgo y desastre, a los cuales se les relacionó inicialmente con términos fatalistas y de orígenes divinos, mencionando pasajes bíblicos; luego se concibieron como actividades de control de amenazas, en la emergencia propiamente dicha y la posterior recuperación. En la contemporaneidad, el riesgo se entiende como un proceso continuo, cambiante en el tiempo y vinculado al desarrollo, se aprecia entonces la acción antrópica como una de las causales generadoras del riesgo. Este proceso según explican Chaparro y Renard (2005), es una construcción

social, que recibe influencia y retroalimentación de dinámicas sociales, económicas y políticas, es decir, de decisiones individuales o colectivas, deliberadas o no.

Por consiguiente, el desastre es la consumación de un proceso, el cual puede ser de larga data, de generación de condiciones de riesgo en la sociedad y en un determinado territorio, considerándose entonces que un desastre es un riesgo no manejado, la materialización del peligro latente detonada por un evento externo, el cual puede obedecer a causas socio-naturales y antrópicas. Los primeros son propios de la dinámica de la naturaleza; los socio-naturales se crean por la intervención del ser humano en el ambiente natural, de tal forma que se generan condiciones físicas adversas; y los antrópicos se relacionan con la actividad humana en la producción, manejo y transporte de materiales peligrosos.

Se aprecia de lo antes expuesto, que riesgo y desastre se encuentran estrechamente vinculados, este último suele ser una consecuencia del primero en condiciones que podrían denominarse de alerta por la vulnerabilidad que puede presentar un determinado territorio. En tal sentido, las acciones de las instancias de prevención son fundamentales para mitigar un contexto que puede resultar con graves consecuencias, por no atenderse los llamados de atención oportunamente.

Existe un importante factor que es de relevancia mencionar como lo es la vulnerabilidad, condición causal relacionada a procesos sociales que conllevan a que un territorio o sus habitantes se encuentren propensos a sufrir daños y pérdidas al ser impactados por un evento físico peligroso determinado. Se debe precisar que muchas de las zonas que presentan condiciones adversas son precisamente, las que poseen una mayor riqueza de recursos socio-naturales, constituyéndose en áreas muy codiciadas para procesos productivos y de desarrollo que explican los motivos de su ocupación y explotación.

Tradicionalmente, el concepto de vulnerabilidad se asociaba con la predisposición de una población a sufrir daños y, a su incapacidad de recuperarse autónomamente sin intervenciones externas. No obstante, en la actualidad la vulnerabilidad se acompaña por la noción de resiliencia, para referirse a la capacidad de una comunidad o individuo de levantarse, de reestablecerse, de recuperarse y reconstituirse, después de la ocurrencia de un evento dañino con consecuencias severas en términos de pérdidas y daños. (Narváez y otros, 2009).

Una vez transitados los aspectos de riesgo, desastre y vulnerabilidad, es oportuno desarrollar lo referente al riesgo de desastre como un proceso social caracterizado por la coincidencia, en un mismo tiempo y territorio, de eventos físicos potencialmente peligrosos, y elementos socioeconómicos expuestos ante éstos en condición de vulnerabilidad. De acuerdo a Chaparro y Renard (2005), la Gestión del Riesgo de Desastre se define como:

Un proceso social cuyo fin es la reducción, la previsión y el control permanente de dicho riesgo en la sociedad, en consonancia con el logro de pautas de desarrollo humano, económico, ambiental y territorial sostenibles. En principio, admite distintos niveles de intervención, que van desde lo global hasta lo local, comunitario y familiar. (p. 12)

Pero, ¿se pueden evitar los desastres sociales, o minimizar las consecuencias de una amenaza? Es ahí de donde surge el concepto de Gestión del Riesgo de Desastre. Para Carmona (2005), “es el conjunto de elementos, medidas y herramientas dirigidas a la intervención de la amenaza o la vulnerabilidad, con el fin de disminuir, mitigar o evitar los riesgos existentes” (p. 25). Esta gestión considera su transversalidad inherente dado que el riesgo está presente en todas las actividades humanas, especialmente en aquellos territorios predispuestos a fenómenos socio-naturales destructivos y que han sido objeto de la acción antrópica.

En este sentido, la gestión del riesgo tiene como objetivo, articular los diferentes tipos de intervención, dándole un papel principal a la prevención y mitigación sin abandonar la preparación para la respuesta en caso de desastre, la cual se vincula al desarrollo de las políticas preventivas que en el largo plazo conduzcan a disminuir de manera significativa las necesidades de intervenir sobre los desastres sociales ya ocurridos. Una política de gestión de riesgos no sólo se refiere a la acción de las entidades del Estado, sino por su propósito a la articulación de las diversas fuerzas sociales, políticas, institucionales, públicas y privadas. Esto significa la participación democrática y la suma de esfuerzos y responsabilidades de acuerdo con el ámbito de competencia de cada cual.

De acuerdo a la EIRD (2005), la gestión del riesgo se define como el conjunto de decisiones administrativas, de organización y conocimientos operacionales desarrollados por sociedades y comunidades para implementar políticas, estrategias y fortalecer sus capacidades a fin de reducir el impacto de amenazas socio-naturales y de desastres sociales ambientales y tecnológicos consecuentes. Esto involucra todo tipo de actividades, incluyendo medidas estructurales y no-estructurales para evitar (prevención) o limitar (mitigación y preparación), los efectos adversos de los desastres sociales.

Por su parte, Lavell (2002), introduce el término gestión de la reducción del riesgo, explicando que constituye un eje transversal e integrador en los diferentes procesos que tiene por objetivo garantizar que los procesos de desarrollo impulsados en la sociedad se den en las condiciones óptimas de seguridad posible para la infraestructura y población y que la atención y acciones desplegadas ante un desastre promuevan el mismo desarrollo. Así mismo involucra etapas como la prevención, mitigación de desastres sociales, la respuesta a la emergencia, la rehabilitación y la reconstrucción.

El sistema de gestión del riesgo debe concebirse no como una estructura rígida que responda a órdenes verticales sino como una cadena

horizontal de responsabilidades, con un plan articulado que defina acciones específicas a la competencia de cada sector en todo el ciclo de los desastres sociales (prevención, mitigación, preparación, alerta, respuesta, rehabilitación y recuperación) y con una coordinación interinstitucional que se encargue, sobre todo, de monitorear, controlar y evaluar el cumplimiento sostenido de estas responsabilidades y acciones. Debido a su complejidad y diversidad, el manejo de los desastres sociales no puede ser competencia de un solo organismo sino que debe ser una responsabilidad compartida y articulada operativamente. En resumen, plantea la EIRD (2004), citado en Estévez (2005), que el énfasis debe hacerse en la definición de los procesos a ser desarrollados por cada actor y no en la estructura operativa.

A manera de reflexión final, en torno a la Gestión del Riesgo de Desastre, es necesario puntualizar que al entenderse la ocurrencia de eventos físicos peligrosos en determinadas circunstancias y en medio de un contexto que reflejan la cotidianidad de una población en su territorio particular, entonces el éxito de la gestión del riesgo radicará en minimizar las pérdidas y daños asociados con la ocurrencia de estos fenómenos o eventos; y para efectos de la presente investigación, las acciones se orientarán a maximizar las ganancias en términos de productividad y bienestar a través del uso racional y sostenible de los recursos, más específicamente dentro de las instituciones bancarias del municipio Libertador del estado Mérida.

Análisis del Riesgo

Para conocer el riesgo de desastre en una región o en una población determinada, se emplean las medidas de análisis del riesgo, las cuales requieren analizar las vulnerabilidades y amenazas específicas vinculadas a un territorio o grupo social. En el caso de evaluación de la amenaza, es importante determinar tanto la probabilidad de que se desencadene el

fenómeno natural previsto como su intensidad en un determinado territorio y una determinada ventana de tiempo.

En el caso de la vulnerabilidad es necesario considerar también los factores políticos e institucionales, económicos y socioculturales. La investigación de las relaciones de causa y efecto entre amenazas y vulnerabilidades se refleja en el análisis del riesgo (Chaparro y y Renard, 2005). Asimismo, estos autores mencionan que los principales instrumentos del análisis del riesgo son:

- el estudio de los desastres sociales ocurridos en el pasado, o la recuperación de la memoria histórica;
- la investigación detallada de las amenazas específicas, entre otras, las de tipo geológico y climático, de ser posible en un contexto nacional y regional;
- el establecimiento de un diagnóstico participativo y actualizado, sobre la base de mapas de amenazas y la representación de las vulnerabilidades;
- el censo de la población amenazada, con datos desagregados por género y grado de vulnerabilidad, y que abarque variables como número de personas por hogar, estado de la vivienda, actividades productivas, vehículos, animales y habilidades o requerimientos especiales en caso de emergencia. (p. 59)

Un análisis integral sustentado en los instrumentos antes mencionados permite la identificación de medidas de gestión de riesgo, orientadas a disminuirlo. Esta importante herramienta considera la incorporación de componentes activos en la relación naturaleza-sociedad, permite conocer por qué la gente se asienta en zonas peligrosas, y determinar en qué medida los resultados de las políticas disminuirían el impacto de tales decisiones de asentamiento, considerando un análisis integral de riesgos desde su identificación, conceptualización y evaluación.

Amenaza

Según Patterson (1993), citado en Varela (2007), una amenaza corresponde a un peligro latente originado por un potencial evento natural, social, o tecnológico que dada su condición inestable puede activarse en cualquier momento afectando a la comunidad. Esta definición enmarca la amenaza dentro de la calificación del riesgo, y señala la imprevisibilidad que es inherente y ante la cual solo queda preparar las herramientas y medios adecuados contra futuras contingencias.

Por su parte, la EIRD (2004), define amenaza como un evento físico, potencialmente perjudicial, fenómeno y/o actividad humana que puede causar la muerte o lesiones, daños materiales, interrupción de la actividad social y económica o degradación ambiental. Esto incluye condiciones latentes que pueden derivar en futuras amenazas/peligros, los cuales pueden tener diferentes orígenes: natural (geológico, hidrometeorológico y biológico) o antrópico (degradación ambiental y amenazas tecnológicas).

En este mismo orden de ideas, Chaparro y Renard (2005), explican que “La amenaza depende de la energía o fuerza potencialmente peligrosa, de su predisposición a desencadenarse y del detonador que la activa” (p. 9). Los desastres sociales suelen presentarse cuando se desencadena una energía que involucra una alta dosis de peligrosidad, en un territorio caracterizado por su debilidad o por la incapacidad a reponerse de los efectos, es decir, una zona con vulnerabilidad, la cual determina la intensidad del desastre.

Las amenazas pueden ser individuales, combinadas o secuenciales en su origen y efectos. Cada una de ellas se caracteriza por su localización, magnitud o intensidad, frecuencia y probabilidad. Al respecto, Cardona y otros (2005), citados en Estévez (2006), explican que “Usualmente la amenaza se expresa en términos de tasas de excedencia de valores de intensidad, suponiendo condiciones ambientales promedio para una región dada. De otra manera habría que considerar las condiciones de sitio locales”

(p. 18). Según la EIRD (2004), existen distintos tipos de amenaza, dentro de las cuales se destacan:

Biológica: procesos de origen orgánico o transportados por vectores biológicos, incluidos la exposición a microorganismos patógenos, toxinas y sustancias bioactivas, que pueden causar la muerte o lesiones, daños materiales, disfunciones sociales y económicas o degradación ambiental.

Geológica: procesos o fenómenos socio-naturales terrestres, que puedan causar pérdida de vida o daños materiales, interrupción de la actividad social y económica o degradación ambiental.

Hidrometeorológicas: procesos o fenómenos socio-naturales de origen atmosférico, hidrológico u oceanográfico, que pueden causar la muerte o lesiones, daños materiales, interrupción de la actividad social y económica o degradación ambiental.

Naturales: procesos o fenómenos socio-naturales que tienen lugar en la biosfera que pueden resultar en un evento perjudicial y causar la muerte o lesiones, daños materiales, interrupción de la actividad social y económica o degradación ambiental.

Tecnológica: amenaza originada por accidentes tecnológicos o industriales, procedimientos peligrosos, fallos de infraestructura o de ciertas actividades humanas, que pueden causar muerte o lesiones, daños materiales, interrupción de la actividad social y económica o degradación ambiental.

La evaluación de amenazas, en la mayoría de los casos, se realiza combinando el análisis probabilístico con el análisis del comportamiento físico de la fuente generadora, utilizando información de eventos que han ocurrido en el pasado y modelando con algún grado de aproximación los sistemas físicos involucrados.

Al simplificar el argumento, destaca que la prevención de un desastre es posible, cuando se actúa directamente sobre la amenaza y,

particularmente, en los elementos que precisan su vulnerabilidad. Es decir, que la amenaza no es el evento físico en sí, sino el peligro inherente que esta representa, así como el nivel, determinado entre otras razones, por factores no socio-naturales o físicos, tales como los grados de exposición o vulnerabilidad de la sociedad en un territorio particular.

Gestión del Riesgo y Gestión del Desarrollo Sustentable

El desarrollo de la sociedad moderna ha sido un fenómeno complejo que ha afectado notoriamente el medio ambiente, la economía, la política y la cultura; por lo que ha surgido el desarrollo sostenible como modelo orientado por el respeto a la naturaleza y la equidad social. Se considera como un proceso de aumento en el bienestar general de la población, bajo condiciones que garantizan la seguridad en el acceso a los satisfactores de la vida y seguridad para la vida, los medios de vida y la infraestructura que los apoya; bajo condiciones donde el uso de los recursos socio-naturales es sostenible y no depredador (se reproduce el medio ambiente, se sostiene en lugar de disminuir su oferta de servicios, recursos y su productividad).

El poder garantizar el bienestar de los seres humanos y controlar el deterioro del medio ambiente es, sin duda, el reto más importante para preservar la vida. En torno a esto, el desarrollo sostenible, determina al desarrollo económico, social y ambiental que permite hacer frente a las necesidades del presente sin poner en peligro el ecosistema global ni la capacidad para satisfacer las necesidades de las generaciones futuras. Vargas (2002), explica que el desarrollo sostenible tiene dos objetivos:

El presente: satisfacer las necesidades básicas de la humanidad (vida, agua, alimentación, protección, trabajo), con énfasis en los más pobres, que son precisamente los que no pueden satisfacerlas actualmente; y el futuro: garantizar condiciones que permitan a la humanidad seguir satisfaciendo las necesidades básicas de las próximas generaciones (p. 13).

Del texto citado, se evidencia que el desarrollo sostenible implica un proceso de cambio para satisfacer las necesidades básicas de la población y simultáneamente conservar los recursos socio-naturales, además de buscar soluciones para ayudar a aquellos pobladores que más necesitan mejorar sus condiciones económicas para poder subsistir bajo criterios sustentables. Implica gestionar las necesidades primordiales de vida y seguridad para los ciudadanos, los medios y la infraestructura, en condiciones armónicas con el uso de los recursos socio-naturales. Involucra, igualmente, el riesgo y la vulnerabilidad a la que está expuesta una determinada localidad. Narváez y otros (2009), al considerar la gestión del riesgo y su relación con la gestión del desarrollo sustentable explican que existen dos formas dominantes de ver esa relación y de establecerla:

Una forma,..., es el de considerar que la gestión de riesgo debe “integrarse a”, o “transversalizarse en”, la gestión del desarrollo en sus distintas expresiones sectoriales o territoriales, de igual manera se insistía en su momento con el tema de ambiente y género, ambos considerados temas “transversales”. En esencia este argumento se sustenta sobre la idea de que el “desarrollo” mejora o se sustancia y se afianza en la medida en que los temas de género, ambiente y ahora riesgo, sean explícitos y siempre presentes en el diseño de políticas, estrategias e instrumentos de desarrollo... Una segunda manera de ver la relación, la combinación y la concatenación de los dos temas es por vía de los enfoques más holísticos o deductivos, los integrales y no sumatorios. Bajo esta visión se establecería que no hay tema transversal como tal, sino integral (p. 39).

El enfoque transversal lidera la práctica hoy en día, dejando a un segundo plano las consideraciones sobre el ambiente y el riesgo en la planificación del desarrollo durante mucho tiempo, es necesario cambiar y que con el paso del tiempo incorporar enfoques integradores, es decir, pasar del enfoque transversal al integral. En la medida que esto pase se lograría una consideración automática de estos temas, ejes fundamentales del desarrollo integral, como parámetros para pensar e implementar el desarrollo

y, en consecuencia, se lograría su incorporación rutinaria en los planes y estrategias. Los planes de desarrollo sectorial y territorial, social y económico, automáticamente incorporarían estos aspectos como parte de su rutina y no como algo especial, sujeto de decisión independiente y arbitraria.

Es necesario puntualizar que la existencia de sistemas organizacionales se orientan a la integración de la gestión del riesgo como una estrategia para la transformación del desarrollo, esto es la ejecución de dicha gestión mediante un criterio de integración del enfoque y la práctica, en el conjunto de actores sociales e institucionales que participan en la creación del riesgo y en su resolución. Los sectores económicos deben estar insertados en las estrategias, políticas, planes, lineamientos o cualquier otro recurso que concierna a la gestión del riesgo y el desarrollo sustentable.

A tal efecto, las instituciones bancarias no se encuentran exceptuadas de ello, dada su influencia en los numerosos proyectos que financian, los cuales requieren de una evaluación objetiva de las condiciones de riesgo en las que se construyen. Asimismo, porque influyen en el medio ambiente, debido a su operatividad propia, es decir, aquella asociada a las actividades y operaciones internas tales como selección de espacios de operación, iluminación, consumo energético de papel y agua, manejo de residuos; entre otros.

Características de una Óptima Gestión del Riesgo

El actual enfoque actual para la gestión del riesgo demanda una serie de acciones que tienden a optimizar ese proceso. Se reconoce que el riesgo, que se expresa en los niveles locales, es producto de múltiples procesos, concatenados e interrelacionados cuyos orígenes sociales y territoriales exceden los límites de lo local. A continuación se presentan algunos de los rasgos más sobresalientes y definitorios de la gestión del riesgo, resumidos en el cuadro 1.

Cuadro 1

Rasgos definitorios de un proceso de gestión de riesgo

RASGO	ELEMENTOS CLAVE
Relación estrecha con el desarrollo y su gestión.	El riesgo y su gestión no son algo externo al desarrollo, sino un componente íntimo, intrínseco de él. Esto significa que la gestión del riesgo en su acepción más avanzada debería ser transformadora de realidades, buscando acoplarse a, y formar parte de, nuevos y más sostenibles procesos de desarrollo.
Ser vista como un proceso y no un producto. Buscar la sostenibilidad en el tiempo y en el territorio.	La gestión no se encuentra plasmada en un proyecto con un producto concreto, sino en la continua aplicación de principios y acciones de gestión, y en la sostenibilidad de procesos. La sostenibilidad significa el paso de un proyecto concreto a un proceso continuo.
Estar sujeta a la participación y apropiación activa por parte de los pobladores en riesgo y sus organizaciones.	La importancia de las dimensiones subjetivas del riesgo en su evaluación y análisis significa [...] que el proceso de la gestión tiene que ser necesariamente participativo, elevando a los sujetos del riesgo y las autoridades a actores y sujetos de análisis, formulación estratégica y de decisión. La participación es un mecanismo de legitimación y de garantía de pertenencia y la piedra angular de la apropiación del proceso por parte de los actores sociales. La apropiación es, de hecho, el signo definitorio del proceso.
Fomentada a través de la creación o consolidación de estructuras organizacionales e institucionales permanentes y sostenibles y con representación de los actores	Un principio básico que deriva de la integración de la gestión del riesgo con la gestión del desarrollo [...] es que no debe haber necesidad de crear una nueva institucionalidad o formas organizacionales que respondan a las necesidades particulares de la gestión del riesgo, dado que ésta puede lograrse en muchas de sus metas y áreas de preocupación a través de la incorporación de la problemática del riesgo en [...] las instituciones de promoción del desarrollo sectorial, territorial, ambiental, etc.
Buscar la integración, coordinación y concertación de actores sociales de niveles territoriales diferenciados.	Debe ser una práctica impulsada, coordinada y monitoreada particularmente desde lo local pero no puede existir sin el establecimiento de relaciones, niveles de concertación y coordinación, negociación y acoplamiento con actores y procesos generados en territorios de mayor jerarquía, sean éstos sub-regionales, regionales, nacionales y hasta internacionales.
Ser entendida y asumida como algo transversal e integral.	La gestión del riesgo es una práctica transversal e integral que comprende actividades y enfoques tanto en lo que se ha llamado la prevención y mitigación, como en temas particulares relacionados con los preparativos, la respuesta, la rehabilitación y la reconstrucción. Su punto de referencia es un proceso continuo de riesgo en constante evolución y cambio y no el desastre y las formas de evolución de éste durante condiciones normales de vida y durante o después de la ocurrencia de desastres sociales.

Fuente: Lavell (2004 y 2007), citado por Narváez y otros (2009).

Historia Sísmica de Mérida

El territorio del estado Mérida ha sido objeto a lo largo de su historia de una importante cantidad de eventos adversos generadores de desastres, destacándose particularmente los terremotos, las inundaciones y aludes torrenciales y los movimientos de masas asociados a su dinámica geológica. Con relación a su historial sísmico las descripciones de los eventos registrados son bastante detalladas, y en este sentido destaca lo vivido en el terremoto de Bailadores de 1610, y la manera como la geografía andina fue estremecida de nuevo por ondas sísmicas, con la diferencia esta vez de no haber sido objeto de un solo terremoto sino una secuencia de ellos, que comenzaron durante el mes de diciembre de 1673 y que duraron hasta el mes de enero de 1674.

De acuerdo con Palme y Altez (2002), los sismos de 1674, afectaron toda la región occidental de Venezuela y se trató de una secuencia de varios eventos que comenzó el 8 de diciembre de 1673 y que continuaron sacudiendo la región hasta el día 23 del mes de enero de ese año de 1674, ocasionando movimientos de masa en diversos puntos de la geografía andina y los consecuentes daños asociados con crecidas torrenciales y flujos de detritos.

Es probable que la carencia de documentos históricos relativos a efectos cosísmicos en el valle alto del río Chama, pueda estar asociada a la distribución de la población en la región para la época. Sin embargo, el estudio de fotografías aéreas e imágenes satelitales que se ha hecho de la zona, en conjunto con la realización de recorridos de campo, permite identificar en el terreno rasgos geomorfológicos de eventos de movimientos de masa (o rasgos relativos a ellos) que podrían ser asociados con esta serie de eventos de 1673-1674 u otros similares (Laffaille y Ferrer, 2009).

El terremoto más importante que se ha registrado en esta región data del día Jueves Santo del año de 1812, cuando ocurrió un gran terremoto que

destruyó varias ciudades venezolanas entre las que destacan La Guaira, Caracas, San Felipe, Barquisimeto y Mérida. Los relatos existentes acerca de este evento han permitido a varios autores sustentar diversas hipótesis, aparte de la relacionada con la cólera de Dios por la afrenta a su representante terrenal de la época, el rey Fernando VII (Rosas, 1962). Entre estas hipótesis se incluye la visión de un súper terremoto que destruyó completamente a todas las ciudades que se encontraban localizadas sobre una franja geográfica lineal de unos 500 kilómetros de longitud, una hipótesis que los sismólogos han ido desestimando durante los últimos años, sustituyéndose por la teoría de que el terremoto de 1812, fue un evento con varios focos cuyos epicentros se localizaron cerca de los sitios de mayor destrucción, hasta llegar finalmente a optarse por la posibilidad de que lo vivido en 1812, se trató de varios eventos casi simultáneos, hipótesis que cuenta actualmente con mayor aceptación.

La información correspondiente a cada sitio afectado por este terremoto tiene al menos dos versiones, generalmente contrapuestas, que parecen describir eventos diferentes. Sin embargo, al escudriñar algunos escritos, se encuentran datos que pueden ayudar a precisar un poco la manera como los intereses de algunos personajes de la época contribuyeron a enturbiar la información relativa a este sismo. Por ejemplo, Don Tulio Febres Cordero (1931), deja muy bien sentados ante lo ocurrido durante el Gran Terremoto de Los Andes que se registrara en 1894, dos aspectos centrales: que los daños sufridos por la ciudad de Mérida se justificaban porque sus edificaciones estaban mal construidas y eran débiles, de tal forma que era natural que resultaran dañadas, y que la fuerza del sismo fue exagerada por intereses de origen principalmente políticos.

Este es un punto que necesariamente debe llamar la atención: el concepto de vulnerabilidad ya forma parte de las ideas de Don Tulio Febres Cordero para esa época, quien escribe lo siguiente: "Después del terremoto de 1894 y las tristes vicisitudes porque pasó la patria, nadie pensó en Mérida

en reedificar formalmente los edificios”. “A cada paso tropezaba la vista con escombros, de suerte que aún entorno de la plaza principal el aspecto era tristísimo, contribuyendo a ello principalmente la ruina del antiguo templo que amenazaba con venirse al suelo aún antes del terremoto...” (ver Figura 1).

Figura 1. Templo de San Francisco en el terremoto de 1894



Este comentario puntualiza que el templo de San Francisco, donde murieron la mayoría de las víctimas del terremoto, era ya una edificación casi arruinada al momento del sismo (según Don Tulio este templo había sido afectado y deteriorado por varios temblores ocurridos en el año de 1786, los cuales dañaron además otras edificaciones de la ciudad de Mérida) y las razones por las cuales Mérida continuara en ruinas un año después de ocurrido el mismo, se vinculaban más a la guerra y la política que a la magnitud del terremoto de 1812.

Para la época, la ciudad ya se había extendido hacia el noroeste y sureste, áreas donde no se reportaron daños de importancia. Esto último es un dato relativamente confiable, dado que muchas de estas fincas y

haciendas eran propiedad de órdenes religiosas y, de haber resultado afectadas, seguramente hubieran reportado los daños sufridos. Así mismo, no se reportaron daños de una de las zonas más antiguas de la ciudad: el área de los comercios y de las primeras familias pobladoras, distante unos 500 m de la calle de la barranca, comprendida entre las hoy llamadas avenidas 5 y 6, así como las calles 20 y 23. De nuevo, es claro que de haberse presentado daños importantes en ese sitio seguramente se habrían reportado por tratarse de un lugar importante de la ciudad.

La hipótesis más aceptada propone que ese Jueves Santo de 1812, ocurrió un terremoto local en Mérida, de baja magnitud (M menor que 6) originado posiblemente por una falla geológica muy cercana a la ciudad y hacia el norte o noreste de ella. En efecto, en el ámbito de la sismicidad histórica, en el mes de mayo de 1997, se celebraron las “Primeras Jornadas de Sismicidad Histórica en Venezuela”, donde el antropólogo Rogelio Altez (Altez, 2006) propuso la hipótesis que lo que se conocía como “el terremoto de 1812” no había sido un solo evento. En ese trabajo, Altez plantea dos eventos con focos diferentes y tiempos de origen también desiguales, basándose principalmente en argumentos acerca de la cronometrización de lo ocurrido en las ciudades de Mérida y Caracas.

Cuando se conversa acerca de terremotos en la región andina surge enseguida la referencia a “El Gran Terremoto de Los Andes de 1894”, considerado por algunos como el mayor evento sísmico ocurrido en el occidente de Venezuela, mientras que otros lo califican como una repetición del sismo de 1610 (Febres Cordero, 1931). Todo ocurrió de manera totalmente sorpresiva, a las diez y cuarto de la noche del día 24 de abril del año de 1894, hora que se conoce con precisión porque uno de los afectados por la sacudida fue el reloj de la iglesia catedral de Mérida, el cual dejó de funcionar en el momento exacto del evento (Febres Cordero, 1931).

En Mérida, perdieron sus techos más de cien viviendas, los nueve templos de la ciudad ofrecían un estado lastimoso y no era posible transitar

por sus calles sin tropezar con escombros; por todas partes los cerros se derrumbaron, destruyendo viviendas y ocasionando muertes también en pequeños poblados y caseríos tales como Mesa de la Culebra, La Palmita y particularmente en Mesa Bolívar, donde varias casas resultaron enterradas y casi no quedaron viviendas sanas; en los campos del valle del río Mocotíes la situación era de ruina, no se encontraban edificaciones en buen estado donde refugiarse y los caminos se tornaron casi intransitables; en la ciudad de Zea no quedó una edificación sana y, además de las 69 víctimas fatales, hubo muchos heridos (Rengifo y Laffaille, 2000).

A manera de resumen, los datos históricos de la sismicidad en el estado Mérida, llaman la atención acerca de la significativa magnitud que han tenido los terremotos sobre este territorio, destacando asimismo, los embates sufridos en el municipio Libertador, según las narraciones históricas antes señaladas que puntualizan sobre el efecto destructor de los mismos. Además de avizorarse las consecuencias que podría generar en la actualidad un terremoto de gran magnitud dada la potencialidad sismogénica del sistema de fallas de Boconó y sus fallas secundarias, destacando así el riesgo sísmico de la zona; es por ello la importancia que representa para el Sector Bancario la Gestión del Riesgo de Desastre.

Sector Bancario

En respuesta a la evolución empresarial, las personas han buscado la mejor manera de cuidar y hacer producir su dinero, de esta forma comienzan a surgir una serie de instituciones de carácter financiero especializadas en la acumulación de capitales y en su transferencia por medio de préstamos a interés, o en su inversión directa, es decir, organizaciones que permiten interrelacionar los diferentes agentes económicos a fin de canalizar el ahorro del país hacia fines productivos.

En este sentido, los agentes económicos deficitarios pueden adquirir fondos para cubrir sus faltantes, directamente de las unidades que tienen superávit, a través de los intermediarios financieros (bancos universales, comerciales, hipotecarios, de inversión, arrendadoras financieras o cualquier otro tipo de institución financiera) que captan los depósitos de los distintos agentes económicos poseedores de excedentes. Según Acedo y Acedo (2007), el área geográfica en la que se intercambia el dinero por obligaciones directas e indirectas se denomina mercado financiero, que en Venezuela se encuentra controlado y supervisado a través de tres instituciones:

El Banco Central de Venezuela: tiene la responsabilidad de ejecutar la política monetaria que cree condiciones económicas y cambiarias adecuadas que estabilicen la moneda y el equilibrio económico. La Superintendencia General de Bancos y Otras Instituciones Financieras: Organismo que emite las regulaciones y fiscalizaciones de los intermediarios financieros. El Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria: Institución que ofrece un respaldo a los ahorristas cuando una institución financiera quiebra. (p. 51)

Estas instituciones formulan y ejecutan la política monetaria y cambiaria del país, así como también regulan el crédito y las tasas de interés financieras y la moneda, al promover la adecuada liquidez del sistema financiero. Este sector puede ser clasificado como privado y público. El primero comprende el conjunto de instituciones privadas dedicadas a realizar actividades de intermediación financiera denominadas según la Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010), como instituciones bancarias. También forman parte de este sector las casas de cambio y los operadores cambiarios fronterizos, así como las personas socio-naturales o jurídicas que prestan sus servicios financieros auxiliares, los cuales se denominan como instituciones no bancarias.

Por otra parte, el sector bancario público comprende el conjunto de entidades bancarias en cuyo capital social la República Bolivariana de

Venezuela posee la mayoría accionaria, reguladas por la Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010).

Sea cual fuere el Sector Bancario, es necesario que esas instituciones cumplan sus funciones orientadas a la calidad del servicio que prestan. Tal como lo afirma Aranguren (2006), citado por Peña (2007), “es evidente que en la actualidad el éxito de las instituciones bancarias viene dado por la aplicación de distintas variables como la calidad, la orientación al cliente, la rapidez en los servicios, el uso eficiente de los recursos, entre otros.” (p. 71). Así, la calidad de servicio que una determinada institución bancaria ofrece, se convierte en una razón que genera el incremento o no de la clientela, pues son ellos quienes definen si la aceptan o no, valorando de acuerdo a sus expectativas y percepciones el servicio que reciben.

Otra importante variable está representada por la orientación al cliente, asesorar a los usuarios y usuarias en sus relaciones con las instituciones bancarias y proporcionarles información fidedigna, puede ser de utilidad para la toma de decisiones sobre las operaciones financieras. También es necesario que se incorpore el riesgo a objeto de evitar condiciones inseguras, a futuro, en los proyectos que financian dichas entidades, así como el riesgo inherente en sus propias infraestructuras.

En términos generales, los bancos pueden obtener ventajas competitivas al contar con una mejor información sobre los datos financieros y económicos de un proyecto de inversión, además es de relevancia que se incluyan los estudios ambientales, en los cuales se identifiquen las amenazas, vulnerabilidades o riesgos. Al respecto Rodríguez (2005), expone lo siguiente:

- Medidas de Prevención: acciones que deberá ejecutar anticipadamente el promotor para evitar efectos adversos o negativos al ambiente.
- Medidas de Mitigación: acciones que deberá ejecutar el promotor para atenuar los impactos o restablecer las condiciones

ambientales existentes, antes de la perturbación que se causare con la realización de un proyecto en cualquiera de sus etapas.

- Medidas de Compensación: acciones que deberá ejecutar el promotor para remediar el deterioro ocasionado por la obra o actividad proyectada, en un elemento natural distinto del afectado, cuando no pueda restablecerse la situación anterior en el elemento afectado.
- Resolución de Impacto Ambiental y Riesgo: acto a través del cual las entidades gubernamentales autorizan, en los términos solicitados o de manera condicionada, o bien, niega la ejecución de una obra o actividad, una vez evaluados sus posibles impactos ambientales significativos y potenciales, así como, en su caso, los riesgos ambientales (p. 14).

Estas variables ambientales denotan la importancia que representa un minucioso análisis y manejo de riesgos tanto para las propias empresas, así como para las entidades bancarias, debido a que facilitan un mejor entendimiento de las consecuencias de los problemas y de la gestión del riesgo en el medio ambiente. Por ello pueden constituirse en un instrumento muy valioso para acrecentar los niveles de eficiencia económica y ecológica en la sociedad.

De este modo, es relevante que se evalúen los proyectos que se estimen costear en términos de Gestión del Riesgo de Desastre, para lo cual se hace imprescindible desarrollar políticas gerenciales y procesos de decisión en torno a las prácticas bancarias inherentes, considerando las acciones que demanda el enfoque actual para dicha gestión y, las directrices bajo las que operan los bancos en torno al desarrollo sustentable de un determinado territorio.

La Función Gerencial

De acuerdo a lo planteado por Drucker (2000), “el término gerencia significa etimológicamente dirigir: consiste en conducir la empresa hacia su objetivo, tratando de sacar mejor partido de todos los recursos que se

disponen.” (p. 63). Esto expresa que el gerente además de buscar eficiencia organizacional debe saber manejar, seleccionar y aprovechar todos los recursos que tenga al alcance para lograr las metas trazadas.

La complejidad del contexto organizacional y los retos que se plantean para el desarrollo social, exige a los gerentes un ejercicio integral que permita coordinar efectivamente sus roles institucionales, las funciones administrativas y las relaciones humanas. Al respecto, la función gerencial es un proceso determinante en el logro de los objetivos establecidos en una organización; de acuerdo a Chiavenato (2006), “la gerencia se refiere a las organizaciones que efectúan actividades de planificación, organización, dirección y control, a objeto de utilizar sus recursos humanos, físicos y financieros con la finalidad de alcanzar objetivos, comúnmente relacionados con beneficios económicos y personales” (p. 146). Esto se orienta al uso racional de los recursos humanos y materiales para el logro de los objetivos sin descuidar los indicadores de calidad.

La afirmación anterior conlleva a que la gerencia de una organización, se oriente hacia la aplicación de herramientas prácticas que le permitan el logro de las metas trazadas, llevando a cabo el análisis de las actividades consecutivas, frente a situaciones reales donde la gestión gerencial como una ciencia, con parámetros en la aplicación de los conocimientos, el manejo de las actividades y las estrategias gerenciales permitan alcanzar los objetivos planteados.

Puede apreciarse que la actividad administrativa representa un constante accionar humano, puesto que el hombre en el desarrollo de su instinto social está en constante búsqueda de formar grupos para alcanzar los objetivos que con un desempeño individual no le es posible alcanzar, por ello la importancia que representan los esfuerzos de los equipos de trabajo. Ahora bien, según señala Robbins (2000), las funciones de la gerencia se constituyen en:

La planeación, que consiste en definir las metas, establecer la estrategia general para lograr estas metas y desarrollar una jerarquía comprensiva de los planes para integrar y coordinar actividades. La organización, según la cual los gerentes son responsables de diseñar la estructura de la organización. Esto comprende la determinación de tareas, los correspondientes procedimientos y dónde se tomarán las decisiones. La dirección, por cuanto los gerentes son los responsables de motivar a los subordinados, de dirigir las actividades de las demás personas, establecer los canales de comunicación propicios e impulsar el liderazgo. El control, para asegurar que todas las acciones se desenvuelvan como corresponde, el gerente debe monitorear el rendimiento de la organización. (p. 52)

En tal sentido, la gestión administrativa se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades, todo ello debidamente interrelacionado. En efecto, se trata de adecuar los medios a los fines que se desean alcanzar, algunos autores consideran que se debe tener una función individual de coordinar, sin embargo, parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

En efecto, las diversas funciones del proceso gerencial se deben ejecutar adecuadamente para garantizar una gestión administrativa efectiva, pues no se puede conducir acertadamente el cumplimiento de acciones si no se ha realizado un apropiado proceso de planificación, en el cual se prevé las acciones, los equipos que las realizan, los recursos y las formas de control a que se somete el conjunto. Este control bien conducido es elemento clave para iniciar un nuevo proceso de planificación en donde se corrigen las deficiencias, se refuerzan y materializan las estrategias exitosas. Poner en marcha los proyectos permite darle sentido a cada uno de estos procesos y a buscar que se cumplan de la mejor manera.

Una manera de concretar los cursos de acción está representada por directrices que se toman como criterios o lineamientos a observar para

resolver problemas que se repiten una y otra vez dentro de la organización. Son coadyuvantes en el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias al ser establecidas en función de estas.

Lineamientos Estratégicos

Los lineamientos se consideran directrices específicas que facilitan la orientación operativa a través de la cual se pretende llegar al cumplimiento de los objetivos. Sirven de base y de contexto para el ejercicio de las funciones específicas de una entidad. También pueden expresarse como una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo. El término igualmente puede ser utilizado como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados. Por lo tanto, pueden entenderse como explicaciones o declaraciones de principios, cuyo propósito es describir las etapas y pautas necesarias para desarrollar una actividad, emitidos cuando se requiere detallar acciones que derivan de algún ordenamiento de mayor jerarquía.

Para Donnelly, Gibson e Ivancevich (2005), un lineamiento “es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución” (p. 155). De acuerdo a esta significación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización. Si alguien no respeta estos lineamientos, estará en falta e incluso puede ser sancionado, dependiendo de la gravedad de su acción.

Por su parte, Francés (2006), explica que los lineamientos estratégicos “son los postulados fundamentales que plasman los principales aspectos de la estrategia de una empresa u organización, de acuerdo con las prácticas generalmente establecidas” (p. 36). Estos no son de carácter permanente y requieren revisiones conforme ocurren cambios en el entorno. Normalmente la definición de los lineamientos es realizada durante el proceso formal de planificación estratégica, no tienen un carácter inmutable y requieren

revisiones conforme ocurren cambios en el entorno. Se clasifican de acuerdo con la orientación de tiempo o periodo de validez, esto se reflejan en el cuadro 2.

Cuadro 2

Lineamientos estratégicos

Permanentes (Pueden cambiar cuando se requieran)	Semipermanentes (Cambian cada tres o cinco años)	Temporales (Revisados anualmente)
Fines	Visión	Objetivos
Misión	Políticas	Indicadores
Valores		Metas
		Estrategias

Fuente: Francés (2006).

www.bdigital.ula.ve

Lineamientos Permanentes

Este tipo de lineamientos asigna un periodo de validez determinado, comprenden los fines, la misión y los valores. Francés (2006), explica que los *Fines* son los objetivos permanentes de la empresa, que representan su razón de ser desde el punto de vista del interés propio de sus accionistas y trabajadores... la *Misión* proporciona una definición del área de actividad dentro de la cual deben ubicarse los negocios presentes y futuros de la corporación...y los *Valores* plantean el marco ético-social dentro del cual la empresa lleva a cabo todas sus acciones.

En este sentido, los lineamientos permanentes representados por los valores son de importancia vital para el presente trabajo de investigación. Estos forman parte de la cultura organizacional y establecen los límites

dentro de los cuales deben enmarcarse la conducta de los individuos, tanto en el plano organizacional como en el personal.

Anteriormente, se consideraba que las empresas al cumplir con la normativa legal vigente tenían un proceder éticamente intachable. Sin embargo, se ha observado que pueden cumplir estrictamente con las leyes y efectuar atropellos contra las personas y el medio ambiente. Todo ello, en búsqueda de un mayor rendimiento económico.

Al contrario, en la actualidad la sociedad ha persuadido a los actores organizacionales a ir más allá de su función exclusivamente económica, al incorporar la responsabilidad social en el accionar empresarial. Este concepto presenta diversas aristas, se habla entonces de responsabilidad social, responsabilidad moral empresarial, capitalismo solidario, responsabilidad social y ambiental de la empresa, entre las más comunes. La opinión pública está vigilante ante la conducta de los empresarios.

Todos estos cambios y transformaciones han conducido a las empresas a definir un código de conducta basado en valores socialmente aceptables y a regir sus actuaciones sustentadas en dicho código. Generalmente, seleccionan los valores de acuerdo a la naturaleza de la actividad que cumplen. Una empresa petrolera enfatizará la conservación del medio ambiente, un banco la honestidad y transparencia, un gran empleador la no discriminación. Francés (ob. cit.), plantea que los valores morales suelen ser combinados con otros de carácter instrumental, que apoyan la misión y visión, como son mejoramiento continuo, trabajo en equipo, calidad y eficiencia.

Sintetizando, acerca de la misión, fines y valores; estos reflejan los objetivos y valores personales que dan forma a la empresa, lo que resulta de interés para una empresa nueva, donde sus fundadores necesitan determinar su campo de actividad (misión), sus ambiciones (fines) y, sus límites éticos (valores).

Lineamientos semipermanentes

En seguimiento a *ibídem*, los lineamientos semipermanentes son los que componen la visión y las políticas. La primera surge dado que las empresas necesitan un gran objetivo hacia el cual dirigir sus esfuerzos, y para definirlo deben preguntarse cómo desean llegar a ser en cinco a diez años. La visión viene a ser un retrato a futuro y, como tal debe centrarse en las características que se desea llegar a tener la empresa.

En referencias a las políticas, Francés (2006), las define como “las reglas o guías que expresan los límites dentro de los cuales determinadas acciones deben ocurrir” (p. 51). Igualmente, estas definen las acciones preferibles o aceptables, entre las acciones posibles, para el logro de los objetivos. Las políticas llevan a desechar algunas opciones para alcanzar los objetivos, que no se consideran aceptables en función de los valores a los fines de la empresa u otros objetivos de mayor jerarquía.

www.bdigital.ula.ve

Lineamientos Temporales

Se definen los objetivos temporales, los cuales pueden ser especificados mediante indicadores y metas, y se plantean las estrategias para alcanzarlos. Los objetivos temporales se plantean para el mediano plazo, generalmente 5 años, comprenden aquellas situaciones a ser alcanzadas en un periodo determinado. Los objetivos temporales son normalmente de naturaleza multidimensional y se requieren múltiples indicadores para medirlos.

Por su parte, los indicadores a decir de Francés (*ob. cit.*), “son variables asociadas con los objetivos, que se utilizan para medir su logro y para expresar las metas” (p. 54). Igualmente, explica el autor que los indicadores estratégicos están ligados a los objetivos estratégicos y permiten medir el logro de estos.

Para el precitado autor, “las metas son los valores deseados que se asignan a los indicadores para especificar el nivel de logro definido para los objetivos a los cuales están asociados.” (p. 56). Se traducen en los resultados medibles a alcanzar en un tiempo determinado. La meta se moviliza para aumentar o disminuir el valor del indicador en relación con su valor inicial.

Finalmente, las estrategias de acuerdo a Koontz y Weihrich (2007), se refiere a “la determinación del propósito (o la misión) y los objetivos básicos de largo plazo de una empresa, a la adopción de líneas de acción y a la asignación de los recursos necesarios para lograr estos objetivos” (p. 100). Estas se implementan después considerarse las contingencias imprevisibles sobre las cuales se dispone de información fragmentada. Al respecto, Stoner y otros (2003), comentan que la estrategia es “el programa general para definir y alcanzar los objetivos de la organización; la respuesta de la organización a su entorno en el transcurso del tiempo” (p. 292)

Ambas definiciones describen la estrategia como una herramienta de análisis para la toma de decisiones en referencia a las alternativas que se presentan para el futuro de las organizaciones. Su efectividad está sujeta a la puesta en práctica a través de planes y programas, los cuales se incrementan hasta alcanzar los aspectos básicos de las operaciones.

En efecto, las estrategias permiten concretar y ejecutar los proyectos estratégicos, pues responden a la interrogante sobre cómo lograr y hacer realidad cada objetivo. Se consideran como la base fundamental del camino que opta por recorrer una organización para alcanzar las metas trazadas. Es importante resaltar que las estrategias existen a pesar de no encontrarse expresamente definidas, es decir, que las mismas pueden ser implícitas en la ruta seleccionada por las empresas o surgen de un proceso metodológico consistente.

Toda organización con el fin de asegurar su supervivencia, trata de dirigir los cambios para influir en la manera cómo responderá a los desafíos y

adaptarse al ambiente. Tales decisiones son descritas como estratégicas, debido a que van a intervenir en el futuro de la empresa durante un período de tiempo significativo.

Estructura de los Lineamientos

Según se ha señalado, los lineamientos permiten el establecimiento de los términos, límites y características de las actividades de los entes organizativos con la finalidad de describir las etapas, pautas y funciones necesarias para desarrollar una actividad u objetivo. De acuerdo a la información obtenida en línea en la guía para emitir documentos normativos (2007), un lineamiento contiene los siguientes apartados:

Objetivo: Explica el por qué o para qué de los lineamientos.

Fundamento legal: Señala los ordenamientos jurídicos en que se sustentan los lineamientos (incluyendo artículos y fracciones, apartados e incisos según corresponda).

Ámbito de aplicación: Define a las personas u organismos responsables de:

- seguir los lineamientos.
- aplicar los lineamientos.

Disposiciones Generales: Establece el conjunto de etapas, requisitos, acciones, seguimiento, obligaciones y coordinación necesarios para cumplir con los objetivos de los lineamientos.

Lineamientos generales y específicos: Descripción de los términos, elementos o directrices generales o específicas que se aplican de manera uniforme en todas las etapas de un proceso y que pueden ser aplicables de manera general o específica.

Emisor(es), fecha y firma: Datos de la unidad o área emisora (incluyendo nombre completo y cargo del servidor público facultado, fecha y firma.)

Artículos Transitorios: Los artículos transitorios establecen las actividades y los procesos previos o simultáneos que deben cumplirse para la aplicación de los lineamientos. (p. 22)

En el presente trabajo, los lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del municipio Libertador del estado

Mérida, toma de manera general algunos aspectos de la estructura antes planteada, con lo cual se pretende contribuir al mejoramiento y cumplimiento de dicha gestión, lo que supone la ejecución de una serie de acciones de forma organizada y sistemática para el logro de unos objetivos.

A manera de cierre, los lineamientos constituyen herramientas para desarrollar el pensamiento estratégico de una empresa u organización, además proporcionan un lenguaje uniforme para expresar las ideas que sirven para orientar la actividad futura de cualquier entidad. Los fines, misión, valores y visión coadyuvan a definir lo que se desea lograr. Los objetivos temporales, indicadores, metas y estrategias orientan a determinar las acciones para lograrlo. Asimismo, cada lineamiento que se aplique debe ajustarse a la normativa legal vigente, más aún si se trata de la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario, debido a que esta debe acatar un contexto jurídico que enmarca un efectivo accionar gerencial.

www.bdigital.ula.ve
Bases Legales

Al consultar a Palella y Martins (2006), se encuentra que “La fundamentación legal o bases legales se refiere a la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros.” (p. 69). Al respecto, para el desarrollo del presente trabajo se pretende hacer una aproximación de la evolución legal del tema de la Gestión del Riesgo de Desastre en Venezuela.

En el país este progreso ha sido muy parecido al resto de otras naciones del continente, es decir, los primeros instrumentos legales orientan su mirada hacia la atención de fenómenos o amenazas particulares, tal es el caso de epidemias, terremoto e inundaciones, que son en parte estos eventos que han afectado el territorio nacional, con un intento en los últimos años de cambiar la visión hacia el tema del riesgo y del desarrollo sustentable. De tal forma, que el sustento legal del presente estudio está

integrado por la normativa que se encuentra relacionada con la investigación y que la regula, por lo que se considera relevante citar los artículos provenientes de los siguientes textos jurídicos:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Artículo 55. Toda persona tiene derecho a la protección por parte del Estado a través de los órganos de seguridad ciudadana regulados por ley, frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

La participación de los ciudadanos y ciudadanas en los programas destinados a la prevención, seguridad ciudadana y administración de emergencias será regulada por una ley especial.

Esta norma involucra el ejercicio legítimo y constitucional de otorgar derecho a cualquier persona a ser protegida y crea la obligación al Estado, de actuar en consecuencia, respetando dos límites en particular: a) la dignidad y los derechos humanos de las personas, y, b) los principios de necesidad, conveniencia, oportunidad y proporcionalidad. El derecho a la protección por parte del Estado le obliga a adoptar medidas adecuadas y dentro del estado de derecho para garantizar la seguridad ciudadana.

Artículo 128. El Estado desarrollará una política de ordenación del territorio atendiendo a las realidades ecológicas, geográficas, poblacionales, sociales, culturales, económicas, políticas, de acuerdo con las premisas del desarrollo sustentable, que incluya la información, consulta y participación ciudadana. Una ley orgánica desarrollará los principios y criterios para este ordenamiento.

El postulado constitucional exige que la normativa en esta materia responda a políticas ambientales de amplio alcance que se inscriban en los parámetros contenidos en los tratados internacionales de carácter ambiental, todo ello con el objeto de garantizar un desarrollo ecológico, social y económicamente sustentable, en el que el uso de los recursos por parte de las presentes generaciones no comprometa el patrimonio de las futuras, destacando la inclusión de políticas públicas emanadas de la consulta popular.

Ley Orgánica de Seguridad de la Nación (2002)

Artículo 14. El conocimiento, la ciencia y la tecnología son recursos estratégicos para lograr el desarrollo sustentable, productivo y sostenible de nuestras generaciones. El Estado tiene la obligación de vigilar que las actividades tecnológicas y científicas que se realicen en el país no representen riesgo para la seguridad de la Nación.

La normativa legal establece el valor que poseen el conocimiento, la ciencia y la tecnología como recursos estratégicos para lograr el desarrollo sustentable, a tal efecto se regulan esos aspectos al prevenir que no representen riesgos significativos para los ciudadanos y para la nación venezolana.

Artículo 25. La gestión social de riesgos comprende objetivos, programas y acciones que dentro del proceso de planificación y desarrollo de la Nación, están orientadas a garantizar la calidad de vida de los ciudadanos y las ciudadanas, promoviendo el desenvolvimiento de los aspectos de prevención, preparación, mitigación, respuesta y recuperación ante eventos de orden natural, técnico y social que

puedan afectar a la población, sus bienes y entorno, a nivel nacional, estatal y municipal.

A través de esta ley, se explica lo que representa la Gestión Social del Riesgo, entendida como los cursos de acción que de manera organizada y mancomunadamente emprenden los entes nacionales competentes, con la finalidad de garantizar la calidad de vida de los ciudadanos, destacando los aspectos preventivos o ante cualquier evento que pudiera presentarse en el país, de origen natural, técnico o social.

Artículo 47. Se entiende por Zonas de Seguridad, los espacios del territorio nacional, que por su importancia estratégica, características y elementos que los conforman, están sujetos a regulación, en cuanto a las personal, bienes y actividades que ahí se encuentren, con la finalidad de garantizar la protección de estas zonas ante peligros o amenazas internas o externas. El Reglamento respectivo regulará todo lo referente a la materia.

Las zonas de seguridad incluyen demarcaciones geográficas dentro de las cuales el Poder Ejecutivo puede adoptar amplísimas medidas para garantizar la seguridad y defensa de la Nación. Asimismo, el Estado puede actuar en aquellos casos en los que exista el riesgo efectivo o real de que determinadas actividades o eventos que pongan en peligro la integridad física y moral de los bienes y personas ubicadas en el área de seguridad.

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009)

Artículo 2. La gestión integral de riesgos socio-naturales y tecnológicos es un proceso orientado a formular planes y ejecutar

acciones de manera consciente, concertada y planificada, entre los órganos y los entes del Estado y los particulares, para prevenir o evitar, mitigar o reducir el riesgo en una localidad o en una región, atendiendo a sus realidades ecológicas, geográficas, poblacionales, sociales, culturales y económicas.

En esta Ley se establecen las acciones para la construcción de una política de Estado que permita disminuir los factores que contribuyen a la generación de escenarios de riesgos potenciales y desarrollar las operaciones para construir esa visión integral. Venezuela como país tropical, se encuentra expuesto a los avatares de la naturaleza, aunado a los cambios producto del uso irracional, cuyas consecuencias se aprecian en el agujero de la capa de ozono, el efecto invernadero, el deshielo de los cascos polares, terremotos, tsunamis, lluvias y sequías excepcionales. Todo lo anterior, producto del cambio climático que incide a nivel mundial y en el país, especialmente en aquellos que tienen menos recursos económicos.

Artículo 8: Lineamientos de la Política Nacional: La transversalidad de la política nacional de la gestión integral de riesgos socio-naturales y tecnológicos se desarrollará a través de los siguientes lineamientos:
(...)

6. Todos los proyectos para obras de infraestructura deberán contemplar criterios de reducción de riesgos a fin de garantizar la preservación de la población y la sustentabilidad de dichas inversiones.

Según lo establecido en el Artículo 8, numeral 6, es de obligatorio cumplimiento para todos los planes y proyectos de obras de infraestructura dirigidos a evitar o disminuir los niveles de riesgo, como condición para optar al financiamiento de los mismos, por parte de cualquier órgano, ente público o privado.

Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010)

Artículo 2. El objeto principal de esta Ley consiste en garantizar el funcionamiento de un sector bancario sólido, transparente, confiable y sustentable, que contribuya al desarrollo económico-social nacional, que proteja el derecho a la población venezolana a disfrutar de los servicios bancarios, y que establezca los canales de participación ciudadana; en el marco de la cooperación de las instituciones bancarias y en observancia a los procesos de transformación socio económicos que promueve la República Bolivariana de Venezuela.

Esta ley establece las directrices e instrucciones técnicas, legales y tecnológicas de obligatoria observancia y que de manera general protegen los intereses de la ciudadanía al contribuir al armónico desarrollo de la población y del territorio nacional.

www.bdigital.ula.ve

Definición de Términos

Análisis de vulnerabilidad: es el proceso mediante el cual se determina el nivel de exposición y la predisposición a la pérdida de un elemento o grupo de elementos ante una amenaza específica. (Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres, 2006).

Estrategia: se refiere a la determinación del propósito (o la misión) y los objetivos básicos de largo plazo de una empresa, a la adopción de líneas de acción y a la asignación de recursos necesarios para lograr estos objetivos. (Koontz y Wehrich, 2007).

Indicadores de riesgo (IGR): es una medición cualitativa de la gestión con base en unos niveles preestablecidos (targets) o referentes deseables

(benchmarking) hacia los cuales se debe dirigir la gestión del riesgo, según sea su grado de avance. Esto significa que el IGR se fundamenta en la definición de una escala de niveles de desempeño o una “distancia” con respecto a ciertos umbrales objetivo, o al desempeño obtenido por un país o una ciudad líder considerada como el referente. (Cardona, 2005)

Instituciones: estas comprenden los bancos sometidos a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. (Normas Relativas a la Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros, 2011).

Objetivo: Propósito o fin que se pretende alcanzar, ya sea con la realización de una sola operación, de una actividad concreta, de un procedimiento, de una función completa o de todo el funcionamiento de una organización. (Gómez, 2005)

www.bdigital.ula.ve

Prevención de desastres: se realiza actuando sobre la amenaza (cuando es posible) y sobre cada uno de los elementos que determinan la vulnerabilidad. La mayoría de los desastres puede evitarse mediante actividades de prevención y mitigación. (Chaparro y Renard, 2005).

Protocolo de actuación ante eventos adversos: programa institucional que tiende a mejorar la respuesta frente a emergencias y generar esfuerzos de concertación en la definición de responsabilidades dentro de la organización.

Resiliencia: capacidad de un ecosistema o de una comunidad de absorber un impacto negativo o de recuperarse una vez haya sido afectada por un fenómeno. (Lavell, 2002)

Riesgo construido: son aquellas condiciones generadas por el Estado, el sector privado o la sociedad en general que pudieran causar o potenciar desastres de carácter socionatural o tecnológico. (Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos, 2009)

Riesgo socionatural: peligro potencial asociado con la probable ocurrencia de fenómenos físicos cuya existencia, intensidad o recurrencia se relaciona con procesos de degradación ambiental o de intervención humana en los ecosistemas naturales. (Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos, 2009)

Riesgo tecnológico: peligro potencial generado por la actividad humana relacionado con el acceso o uso de la tecnología, percibidos como eventos controlables por el hombre o que son fruto de su actividad. (Ley de Gestión Integral de Riesgos Socionaturales y Tecnológicos, 2009)

www.bdigital.ula.ve

Sistema de Variables

Las variables representan a los elementos, factores o términos que pueden asumir diferentes valores cada vez que son examinados, o que reflejan distintas manifestaciones según sea el contexto en el que se presentan. De acuerdo al concepto emitido por Balestrini (2002), “Una variable es un aspecto o dimensión de un objeto, o una propiedad de estos aspectos o dimensiones que adquiere distintos valores y por lo tanto varía.” (p. 113). En los trabajos de investigación las variables constituyen el centro del estudio y se presentan incorporadas en los objetivos específicos, corresponde en esta parte del trabajo identificarlas.

La definición operacional de las variables permite descomponerlas en aspectos cada vez más sencillos que admitan la máxima aproximación para poder medirlas, estos aspectos se agrupan bajo las denominaciones de

dimensiones e indicadores. Las dimensiones representan el área del conocimiento que integran la variable y de la cual se desprenden los indicadores que van a ser objeto de análisis en la investigación. En palabras de Balestrini (2002), la definición operacional de una variable:

Implica seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable de estudio. Supone la definición operacional la referencia empírica. Hay que recordar que hay que definir las variables teóricas en términos de variables empíricas o indicadores. (p. 114)

Por otra parte, la operacionalización de los términos depende de las delimitaciones espacio-temporales del problema de investigación. Además, factores tales como la duración de la investigación, el contexto histórico y los antecedentes del problema, cómo se lo concibe en el presente y qué perspectivas presenta a futuro; son argumentos a considerar.

Dentro de este contexto, la definición de las variables de esta investigación está sujeta a los objetivos específicos, de donde se han extraído, para posteriormente definir las en términos del contexto de estudio, resultando lo siguiente:

Cuadro 3
Definición de Variables

Objetivos Específicos	Variables	Definición
Diagnosticar la situación que presenta la Gestión del Riesgo de Desastre en el sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida.	- Situación que presenta la Gestión del Riesgo de Desastre.	Estado actual en el cual se opera la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de acciones humanas que incluyen la evaluación del riesgo y las estrategias para manejarlo utilizando recursos gerenciales
	- Sector bancario.	Conjunto de instituciones que se dedican a realizar actividades de intermediación financiera.

Determinar las prácticas gerenciales aplicadas en el sector bancario para la Gestión del Riesgo de Desastre.	- Prácticas gerenciales.	Dirección de la empresa basada en la gestión del conocimiento y la gerencia estratégica del cambio.
	- Sector bancario.	Conjunto de instituciones que se dedican a realizar actividades de intermediación financiera.
	- Gestión del Riesgo de Desastre.	Proceso que involucra el ejercicio de acciones vinculadas a la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de acciones humanas que incluyen la evaluación del riesgo y las estrategias para manejarlo utilizando recursos gerenciales.
Explicar la Gestión del Riesgo de Desastre del sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida.	- Gestión del Riesgo de Desastre.	Proceso que involucra el ejercicio de acciones vinculadas a la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de acciones humanas que incluyen la evaluación del riesgo y las estrategias para manejarlo utilizando recursos gerenciales.
	- Sector bancario.	Conjunto de instituciones que se dedican a realizar actividades de intermediación financiera.
Diseñar lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida.	- Lineamientos estratégicos	Postulados fundamentales que plasman los principales aspectos de la estrategia de una organización, de acuerdo con las prácticas generalmente establecidas.
	- Gestión del Riesgo de Desastre.	Proceso que involucra el ejercicio de acciones vinculadas a la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de acciones humanas que incluyen la evaluación del riesgo y las estrategias para manejarlo utilizando recursos gerenciales.
	- Sector bancario.	Conjunto de instituciones que se dedican a realizar actividades de intermediación financiera.

Cuadro 4
Operacionalización de variables

Objetivo General: proponer lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida.					
Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Instrumento	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación que presenta la Gestión del Riesgo de Desastre en el sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida.	- Situación que presenta la Gestión del Riesgo de Desastre. - Sector Bancario.	Gestión del Riesgo de Desastre	Cuestionario	- Calidad de los esfuerzos para mitigar los riesgos. - Gestión del Riesgo de Desastre. - Afectación de las operaciones bancarias ante casos de desastres sociales. - Conocimiento y uso de los diagnósticos de riesgo de desastres sociales disponibles.	1 2 3 4
Determinar las prácticas gerenciales aplicadas en el sector bancario para la Gestión del Riesgo de Desastre.	- Prácticas gerenciales. - Sector Bancario. - Gestión del Riesgo de Desastre.	Gerencial	Cuestionario	- Tratamiento prospectivo y compensatorio del riesgo de desastres sociales. - Preparación del Banco ante potenciales desastres sociales socio-naturales.	5 6
Explicar la Gestión del Riesgo de Desastre del sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida.	- Gestión del Riesgo de Desastre. - Sector Bancario.	Gerencial	Entrevista Focus group	- El sector privado en la Gestión del Riesgo de Desastre. - El Sector Bancario en la Gestión del Riesgo de Desastre.	1 2-3
Diseñar lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida.	- Lineamientos estratégicos. - Gestión del Riesgo de Desastre. - Sector Bancario.	Estratégica	---	-----	---

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se hace referencia a los pasos utilizados para llevar a cabo la investigación, a su vez se expone la metodología empleada con la finalidad de lograr el objetivo de la investigación dando a conocer el tipo, diseño y método de investigación, la población y muestra objeto de estudio, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, la validez y confiabilidad de los mismos y finalmente el análisis de los datos.

Nivel de Investigación

El nivel de investigación según Arias (2012), “se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” (p. 23). En tal sentido, la investigación se encuentra ubicada en el nivel descriptivo porque se detalla con precisión las singularidades de la realidad estudiada a fin de proponer alternativas de solución viables en referencia a la Gestión del Riesgo de Desastre por parte de las instituciones bancarias del municipio Libertador del estado Mérida.

La aplicación de este tipo de investigación proporciona los conocimientos para profundizar en el objeto de estudio. En referencia a esto, Méndez (2006), expresa que “en el estudio descriptivo se identifican características del universo de investigación, se señalan formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, se establecen comportamientos concretos y se descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación” (p. 231).

Es así como se puede apreciar que los resultados de esta investigación pueden dar a conocer las verdaderas causas que generan el problema planteado. Además, porque mediante su aplicación es posible detallar la Gestión del Riesgo de Desastre que llevan a efecto las entidades bancarias del municipio Libertador del estado Mérida, a fin de profundizar la situación explicada inicialmente.

Tipo de Investigación

La investigación se califica dentro de la modalidad de un proyecto factible, el cual según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006):

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El Proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p. 7)

En atención a este planteamiento, el trabajo efectuado se orientó a la elaboración de una propuesta viable que atienda las necesidades presentadas en las instituciones bancarias del municipio Libertador del estado Mérida en torno a la Gestión del Riesgo de Desastre en ese importante sector económico de la región.

Asimismo, el trabajo se sustenta en una investigación de campo, en la cual se siente apoyado. Al respecto, Palella y Martins (2006), explican que “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o

controlar variable alguna. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural.” (p. 31)

Se desprende del anterior criterio, que las investigaciones de campo son las que se realizan en el mismo lugar donde se presenta la problemática objeto del estudio; en este caso específico, se encuentra en la información que fue obtenida directamente de las entidades bancarias ubicadas en el municipio Libertador del estado Mérida.

También se utiliza la investigación documental como medio de recolectar importante información. Este tipo de estudio permite llevar a efecto el acopio bibliográfico. Esto es el proceso de búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales. Ramírez (2010), explica que la investigación documental es:

... una variante de la investigación científica, cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos (de orden histórico, psicológico, etc.) de la realidad a través de la indagación exhaustiva, sistemática y rigurosa, utilizando técnicas muy precisas; de la documentación existente, que directa o indirectamente, aporte la información atinente al fenómeno que estudiamos. (p. 50)

De tal forma que los trabajos documentales permiten el arqueo bibliográfico de los elementos teóricos relacionados con la investigación que se realiza, en este caso particular, se relacionó principalmente con las teorías vinculadas a la Gestión del Riesgo de Desastre, el desarrollo sustentable, Sector Bancario, lineamientos estratégicos, entre los aspectos de mayor relevancia.

En resumen, el nivel de la investigación es descriptivo, el tipo de la misma se ajusta a un proyecto factible, apoyado en la investigación de campo y documental. Este grupo de aspectos metodológicos abren paso a la orientación de los otros puntos que deben abordarse, tales como la población y la muestra.

Población y Muestra

El conjunto de individuos o unidades que poseen características similares y en el cuál se hace el estudio correspondiente dentro de la metodología a seguir por el investigador, representa la población. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2009), la define como:

La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (p. 176)

Es oportuno señalar que tales unidades pueden ser seres humanos, objetos, procesos, actividades, entre otros. En el presente estudio, la población se conformó por las entidades bancarias del municipio Libertador del estado Mérida, las cuales totalizaron un número de quince (15), y fueron objeto de análisis en el presente trabajo.

Por otra parte, según el punto de vista de Balestrini (2002), “Una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible.” (p. 142). Así, en una investigación de la población se puede extraer un grupo, estrato o hasta la totalidad de la misma, con la finalidad de que sea característico. En este sentido, Palella y Martins (2006), explican que:

Quando propone un estudio, “el investigador tiene dos opciones: abarcar la totalidad de la población, lo que significa hacer un censo o estudio de tipo censal, o seleccionar un número determinado de unidades de la población, es decir, determinar una muestra (p. 116).

En atención a esto, se asumió totalmente la población por considerarse factible para los objetivos de la investigación, resultando así menos errores en el proceso. Tomando en cuenta este contexto y al observar que la población era pequeña y finita, se aplicó el criterio de censo, el cual según explica Arias (2006), “El censo busca recabar información acerca de la totalidad de una población.” (p. 33). En la presente investigación se realizó un estudio detallado a la población de estudio, por lo tanto, se infiere que se trata de un estudio censal.

Descripción de la Metodología

Por caracterizarse el trabajo como un proyecto factible, se empleó la metodología propuesta por el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), la cual comprende las siguientes fases:

Fase I. Diagnóstico del estudio: En esta etapa se procedió a conocer el objeto de estudio, con la finalidad de profundizar en los síntomas y causas que generaban la problemática, es decir, la situación referente a la Gestión del Riesgo de Desastre en el sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida.

Fase II. Planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta: en este ciclo de la investigación, se llevó a efecto la revisión bibliográfica y de información general sobre el tema, esto se hizo con la finalidad de conformar el fundamento teórico mediante la búsqueda de datos provenientes de las diversas fuentes de información que plantean las teorías vinculadas con el trabajo, principalmente lo relacionado con la Gestión del Riesgo de Desastre y los lineamientos estratégicos.

Fase III. Procedimiento metodológico: para la realización de la investigación se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Sistematización de la información secundaria para conocer el estado del arte de la temática a partir de la lectura y evaluación bibliográfica.
2. Recolección de la información mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los sujetos informantes. Luego se tabularon los resultados, se representaron estadísticamente y se analizaron los datos recolectados.

Fase IV. Factibilidad del estudio: Se estudiaron los aspectos técnicos, financieros, legales, institucionales y ambientales que reflejaban la viabilidad de ejecutarse la propuesta de la investigación, determinando las formas o alternativas de implementación de la misma; además de justificarse las razones para abordar un proyecto factible.

Fase V. Propuesta: Posteriormente al realizarse el análisis de los resultados producto del diagnóstico y comparación de las bases teóricas, se diseñó la propuesta, es decir, los lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos permiten obtener información sobre el problema de estudio, en forma sistemática y se selecciona de acuerdo al problema de investigación. Es así como Hurtado (2008), expresa que “Las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos, es decir el cómo. Estas pueden ser de revisión documental, observación, encuesta y técnicas sociométricas, entre otras.” (p. 153).

En el estudio se utilizaron como técnicas de recolección de datos la encuesta y la entrevista. La primera facilitó el proceso de obtener información de un grupo socialmente significativo de personas, acerca del problema de investigación para luego, extraer las conclusiones que se correspondían con los datos recolectados. Arias (2006), explica que la encuesta es “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.” (p. 72). Se seleccionó esta técnica porque permitió recabar datos de importancia para el trabajo de investigación. Al respecto, se le solicitó a los informantes vinculados con el área bancaria y directamente relacionados con el problema, su opinión por ser conocedores de la materia.

En referencia a la entrevista, esta técnica permite obtener información a través de un dialogo entre dos personas. Arias (ob. cit.), define la entrevista como “una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida” (p. 73). Al respecto, el focus group es un tipo de entrevista de grupo compuesto por personas a las que concierne una intervención. Su función es obtener información sobre sus opiniones, actitudes y experiencias o exponer sus expectativas con respecto a un tema. Se trata de un método cualitativo. Al respecto, Valles (1999), citado por Rojas (2010), caracteriza este tipo de entrevista de la siguiente forma:

- Están focalizadas en un tema o aspecto específico de una situación.
- Los sujetos entrevistados han formado parte o han estado inmersos en la situación que se desea estudiar, por lo que se espera obtener información acerca de su experiencia subjetiva.
- Los investigadores han hecho un análisis previo de los documentos relacionados con el hecho objeto de estudio.
- A partir de este análisis de contenido, elaboran hipótesis que servirán de base para estructurar el guión de la entrevista (pp. 87-88).

Según se aprecia del texto citado, en los grupos focales la preparación que debe tener el entrevistador sobre el tema que se estudia es exhaustiva e integral; además, la comunicación es bidireccional y comprende un tipo de información específica. Para el presente estudio, el focus group hace referencia a la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida. Esta técnica se aplicó a un grupo de expertos en materia de riesgos, con la finalidad de plantearles diversas interrogantes vinculadas con la situación objeto de estudio, con su opinión y sugerencias se profundizó en la propuesta.

Por otra parte, los instrumentos de recolección de datos, son los medios materiales, que se emplean para recoger y almacenar la información. En este caso, se utilizaron como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista. En torno al primero, Balestrini (2002), explica lo siguiente:

Es un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y variables de la investigación, a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación al problema estudiado. (p. 138)

Tomando en cuenta la cita precedente se escoge un cuestionario con respuestas tipo Likert, que incluye las opciones a) Completo acuerdo; b) Medianamente de acuerdo; c) Intermedio indeciso; d) Medianamente en desacuerdo y e) Completo desacuerdo. Así como también presenta una evaluación por puntaje y algunas interrogantes abiertas. (Anexo A).

En relación a la entrevista, la misma fue aplicada mediante una guía de entrevista, definida por Tamayo y Tamayo (2009), como un "Instrumento de observación compuesto por un conjunto de preguntas de observación que consiste en una serie de preguntas no estructuradas, formuladas y anotadas por el entrevistador" (p. 320).

Su aplicación en la presente investigación obedece a que se considera una importante fuente de información primaria, en su estructura presenta una serie de interrogantes vinculadas al contexto que es objeto de estudio y fue aplicada a una serie de expertos mediante el focus group, quienes expresaron su opinión y sugerencias sobre el tema de la Gestión del Riesgo de Desastre en el sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida; consolidando un marco para proponer soluciones a la problemática, dado el conocimiento y experiencia que tienen los informantes. (Anexo B).

Validez y Confiabilidad

La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Según Hernández y otros (2006), la validez “puede tener diferentes tipos de evidencias, entre ellas: validez de contenido que se refiere a todos los aspectos que pueden quizás ser dichos u observados respecto de la propiedad, consiste esencialmente en el juicio”. (p. 108).

En la presente investigación se utilizó la validez de contenido para conocer el grado en que los instrumentos de recolección de datos reflejaban un dominio específico de las variables medidas, de tal forma que estos se sometieron al juicio de expertos. Para ello, se le entregó una matriz de expertos a los especialistas escogidos para el caso, quienes evaluaron cada uno de los ítems, presentes en el cuestionario y en la guía de entrevista.

Según Hernández y otros (2006), “un instrumento de medición debe contener representados a todos los ítem del dominio de contenido de las variables a medir.” (p. 89). Este grupo de expertos, encargado de cumplir con esta etapa de diseño del instrumento, se constituyó por: un (1) conocedor del tema de Metodología de la Investigación, (1) un experto en el tema de Gestión de Desastres Sociales y un (01) experto estadístico; personas poseedoras de amplios conocimientos en la materia. Ellos examinaron la

claridad y congruencia que poseían los instrumentos de recolección de datos en relación a los objetivos planteados en el estudio.

En esta fase, los expertos emitieron sus juicios sobre la redacción, definición y comprensión de cada variable y su objeto. Los aspectos evaluados en este proceso de validación, fueron: (a) claridad de las preguntas; (b) relación con los objetivos específicos; (c) contenidos y (d) congruencia. (Anexo C)

En referencia a la confiabilidad, Palella y Martins (2006), la definen como “la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos” (p.176). Para el instrumento del cuestionario se realizó una prueba piloto que consistió en aplicar el instrumento a algunos de los informantes, a fin de garantizar las mismas condiciones de realización que el trabajo de campo real.

Una manera de validar la confiabilidad es el llamado Coeficiente Alpha de Cronbach. Es un índice de consistencia interna, con valores de 0 a 1. En esencia, es un coeficiente de correlación al cuadrado que mide la homogeneidad de las preguntas, promediando todas las correlaciones inter-variables; validando que, efectivamente, se parezcan. A medida que el coeficiente resultante se acerque a 1, se habla de mayor confiabilidad del instrumento. A partir de un valor .8, se habla de un nivel de confiabilidad respetable y utilizable (Anexo D).

Técnicas de Análisis de Datos

La información recabada mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos, esto es el cuestionario se procesó mediante la estadística descriptiva, definida por Hernández y otros (2006) “como la descripción de datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable” (p. 350).

Para la validación del instrumento se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, de acuerdo con Oviedo y Campo (2005); lo definen como el índice usado para medir la confiabilidad, es decir, evaluar la magnitud en que los ítems estén correlacionados. La interpretación del coeficiente alfa de Cronbach viene dada por el valor mínimo es de 0.70 y por debajo de esta escala se supone baja la confiabilidad.

Por otra parte, el valor máximo esperado es de 0.90 por encima se considera redundancia o duplicación. Se prefiere valores de alfa entre 0.80 y 0.90 cuando no se cuenta con un buen instrumento se pueden aceptar valores inferiores de alfa de Cronbach, teniendo en cuenta que existe esa limitación. La utilidad del alfa de Cronbach es cuando se emplea para determinar la consistencia interna de una prueba con un único dominio o dimensión de llegar a utilizar dos o más de los anteriores se corre el riesgo de subestimar la consistencia interna. Este coeficiente es más seguro cuando se calcula a una escala de veinte ítems o menos, dado que las escalas mayores solo pueden dar una falsa impresión de una gran consistencia interna cuando no la tienen en realidad.

Por otra parte, en referencia al instrumento de la guía de entrevista, los resultados obtenidos fueron sometidos a un análisis cualitativo, en atención a las respuestas emitidas por los expertos participantes del focus group, quienes aportaron importantes puntos de vista para el desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos producto de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, en la investigación orientada a proponer lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del Municipio Libertador del estado Mérida.

Con referencia a lo anterior, al analizar los datos recolectados y considerar los objetivos específicos se tomaron en cuenta aquellos aspectos de mayor relevancia desarrollados en el contexto teórico de la presente investigación. Luego de comparados los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos aplicados a los informantes seleccionados, se registró la información y luego de evaluada fue posible dar respuesta al objetivo general de la investigación.

Al respecto, es procedente señalar que se partió de la realización de los cálculos estadísticos, generación de tablas, cuadros y gráficos, donde fue posible estudiar los aspectos relacionados con la Gestión del Riesgo de Desastre, con lo cual se representaron los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los informantes que colaboraron con la investigación; se utilizaron gráficas columnares. Además, se presentan dichos resultados en la escala escogida para cada respuesta de acuerdo a las opciones planteadas para los diferentes aspectos tratados.

Asimismo, está representada la información lograda como producto de la entrevista del focus group, para ello, se reflejan las respuestas aportadas por cuatro expertos en Gestión del Riesgo de Desastre.

Representación de los Resultados

Una vez identificados como producto de la investigación documental efectuada a los fundamentos teóricos que motivan la adopción de la Gestión del Riesgo de Desastre en el quehacer del Sector Bancario y que consistía en el primer objetivo de investigación, se procedió a desarrollar esfuerzos y levantar resultados que permitieran alcanzar el segundo objetivo de este trabajo, el cual era el de identificar el tipo ideal de Gestión del Riesgo de Desastre que pudiera ser aplicable al Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida, objetivo para el cual se optó por la metodología del grupo focal de expertos o focus group.

Resultados del Focus Group

Guiados por los instrumentos de recolección de datos preparados con anterioridad, se procedió a desarrollar una entrevista aplicada a un grupo de expertos locales en Gestión del Riesgo de Desastre, la cual fue realizada en la Facultad de Arquitectura de la Universidad de Los Andes, el día 22/11/2013 a las 4 pm. Esta entrevista fue aplicada a los siguientes expertos:

Experto 1: Dr. Raúl Estévez.

Experto 2: Prof. Iván Chacón.

Experto 3: Msc. Adelfo Solarte.

Experta 4: Msc. Klaudia Laffaille

La mencionada entrevista fue grabada y los aspectos más importantes de sus resultados se tomaron en cuenta para la realización de una propuesta general de Gestión de Riesgos para el Sector Bancario merideño. A continuación se presentan los resultados obtenidos:

Al preguntar ante los especialistas: ¿En qué forma considera usted que el sector privado debería involucrarse en la gestión integral del riesgo de desastre?

La opinión expresada por los expertos 2 y 4, coincide en la necesidad de recordar que el tema de la Gestión del Riesgo de Desastre no solo puede ser de un actor principal o en solitario sino que la comunidad, el Estado, las instituciones académicas y el sector privado; solo harán gestión de riesgo, en el sentido pleno, cuando se realice de manera integral y vinculada con otras esferas, esto significa que cada sector debe ejecutar actividades pertinentes a ellos por separado, pero también es necesario que se integren con otros niveles.

Por su parte, los expertos 3 y 4 expresaron que no toda la responsabilidad en la Gestión del Riesgo de Desastre debería recaer o ser acentuada al gobierno y sus dependencias (Ministerio del Poder Popular para el Ambiente, Ministerio del Poder Popular para la Infraestructura, Dirección Nacional de Protección Civil y Administración de Desastres sociales, Bomberos, Ministerio del Poder Popular para la Educación, Ministerio del Poder Popular para la Salud, Poder Legislativo, entre otros sectores públicos quienes además de regular y legislar deben ejecutar acciones concretas en el tema); siendo necesario que el sector privado se corresponsabilice con el público a fin de sincronizar acciones mancomunadas en esa materias. Asimismo, destacaron estos informantes que la Gestión del Riesgo de Desastre debe incluirse como variable de inversión, de prevención y evaluación.

Vale destacar que la opinión de la experta 4 estuvo de acuerdo que en la administración privada se invierta sobre la Gestión del Riesgo de Desastre, mediante la realización de campañas de concienciación para así dar a conocer los riesgos a los que está expuesta la población y puedan ser intervenidos adecuadamente. En este sentido, el sector privado debe crear conciencia para garantizar la inversión y poder obligar a que cada empresa

de dicho sector se vea en la necesidad de asegurarse contra todo tipo de amenaza, esto como una medida de gestión reactiva del riesgo.

Ante este comentario, el experto 2 agregó que en el ámbito privado últimamente el tema había ganado mucha fuerza, debido a que ese sector de acuerdo al tipo de sociedad occidental y el tipo de economía en el país, se le estaba dando una mayor importancia dado a que su repercusión en la dinámica social es notoria, no solo desde el punto de vista económico, sino que además se contrata gente que produce, desarrolla proyectos de viviendas como el sector privado, cultivo de tierras, y todo ello tiene un impacto en la forma como se entiende la Gestión del Riesgo de Desastre.

Sería importante considerar que algunas organizaciones del gobierno, promuevan la protección de las inversiones de infraestructura que realice el sector privado así como de su personal, a fin de prevenir los daños ante la manifestación de un evento adverso y evitar los grandes costos que se requieren para recuperarse posteriormente a un evento. Así como por ejemplo el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), obliga a invertir en prevenir accidentes y enfermedades laborales y las empresas privadas cumplen porque de lo contrario son multados con grandes sumas de dinero y otras penalidades; de igual forma, debería ser para el cumplimiento de la normativa sobre Gestión del Riesgo de Desastre.

Por su parte, el experto 1, se mostró partidario que el sector privado considere en relación al aspecto de inversión en su empresa, la opción de destinar recursos en prevención y mitigación que después gastar en recuperación. Esto se debe a una razón, el sector privado debería tomar el tiempo y esfuerzo para la reducción del riesgo de desastre entendiendo que hay ciertos entornos que le van a arrojar las medidas que debe tomar para asegurar su empresa, tales como:

- Declarar zonas de alto riesgo.
- Blindar a la empresa en el tema de gestión del riesgo internamente.

- Asegurar la inversión por parte del banco.
- Exigir estudios de riesgos.
- Asesorarse por medio de peritos con conocimientos en Gestión del Riesgo de Desastre.

A continuación la opinión del experto 2, amplió su explicación sosteniendo que el sector privado es un actor de la dinámica social imprescindible para poder completar la misión de la gestión del riesgo; pero cómo sería el procedimiento, cuáles serían los pasos, siendo muy procedimental, la clave sería el qué, por qué, para qué; pero cómo hacer operativas estas cosas, es un poco complicado en el sector privado, porque la gestión de riesgo es algo nuevo, tiene una data de más o menos 30 años, y como discurso fuerte es a partir de la década de los 80 cuando se viene hablando como estrategia, es un área reciente por lo que involucrar al sector privado es más nuevo aún, razón por la cual no están muy claros, ni definidos cuáles son sus roles en el modelo de Gestión del Riesgo de Desastre.

No obstante, existen claves que se pueden sugerir en función de la necesidad de atender la gestión del riesgo; por ejemplo, participar en el sector privado por medio de Fedecámaras, institución que agrupa a todos los empresarios del sector privado bien sea, inmobiliario, industrial, bancario, agroindustrial, entre otros; dándoles a entender a ellos la importancia de la Gestión del Riesgo de Desastre en sus discursos, por lo que tiene que efectuarse un primer acercamiento del tema pero no de manera clásica, donde el desastre sea algo asumido como que siempre pasa y debe ser atendido por bomberos y Protección Civil; por el contrario, hay que hacerles entender que la amenaza y las vulnerabilidades condicionan la gestión del riesgo, que son los desastres sociales y la dinámica de los procesos de desarrollo mal enfocados los que generan problemas. De allí, que ellos pudieran empezar a reconocer el tema como factores que motorizan el aparato económico y el desarrollo de la sociedad, al decirle que el desarrollo

está mal enfocado, que ellos pudieran verse involucrados, ya que los estudios indican que la gestión debe orientarse hacia el triángulo armónico que forma la visión de la sostenibilidad (en lo social, económico y en lo ambiental), se pudiera comenzar a reconocer que hay que hacer las cosas que se deben hacer en lo económico, en lo privado.

Al indagar sobre ¿Quiénes pueden orientar en la Gestión del Riesgo de Desastre? Se convergía en que esencialmente profesionales especializados en el tema deberían ser quienes orienten a esos organismos, instituciones privadas, particulares, gremiales, universidades, eventualmente al propio Estado, aunque esa estructura gubernamental apenas se está organizando.

Para el Experto N° 3, el tipo de empresa de servicio que regularmente son más concurridos e implica la concentración de personas dentro de su espacio físico son los bancos, supermercados y centros comerciales en cualquier ciudad de Venezuela. Hay bancos que pueden estar sobresaturados, lo que llevaría a considerar que no solo debe cumplir con las normas básicas, sino que lo llevaría a uno a considerar o a pensar: ¿qué está haciendo con las normas básicas de seguridad industrial, qué debe cumplir, así como con toda la dinámica de la Gestión del Riesgo de Desastre? La responsabilidad del tema en el Sector Bancario a diferencia de una zapatería que no maneja el mismo volumen de gente, el tamaño y el peso de las instituciones bancarias, no es el mismo, siendo este un sector que crece y es uno de los sectores grueso de la economía.

Cuando se va a construir un desarrollo habitacional privado, se acude a la banca y esta apoya la inversión, cuyos beneficiarios están obligados a cumplir con algunos requisitos que le exige la banca, pero esta debería incluir además como requisito en la inversión pública y privada, normas referidas a la Gestión del Riesgo de Desastre debido a que hoy día no están contempladas. Se recomienda entonces que haya exigencias respaldadas

por el gobierno, donde se oriente sobre la obligación de no construir más riesgo y toda estructura gubernamental debe apoyar este tipo de normativa.

Se sugirió que de hecho hoy nos toca hacer gestión integral es de “alto riesgo”, debido a que tenemos un riesgo construido muy grande, nuestras ciudades están sentadas sobre zonas de alta amenaza por lo que son muy vulnerables, además se intensifica el problema con que las decisiones relacionadas a dónde se va a construir y desarrollar no se corresponde con lo planteado. A pesar de ser un país petrolero para orientar un desarrollo como lo han hecho otras naciones, ha sucedido lo contrario, lo que ha generado es pobreza, exclusión, construcción de vulnerabilidades, se es muy débil socialmente y muy expuesto en lo físico que al unirse con un detonante, genera situaciones de desastre.

La prevención es, según una conceptualización de la ONU y otros entes, la desaparición o eliminación del riesgo, el estatus que se desea o se espera, pero, por otro lado, se encuentra la mitigación que es reducción del riesgo a su más mínima expresión posible, y en este particular el banco pudiera ser un elemento importante que pudiera atender e incidir sustancialmente en este tema. Se concluye de mutuo acuerdo entre los expertos, que el sector bancario es una de las instituciones más estratégicas que tiene un país, para apuntalar los procesos de desarrollo enfocados con que han aparecido algunas instituciones serias, la gestión de riesgos enfocado en desarrollo sostenible, colocando algunas medidas, exigencias estratégicas que obligue a que el dinero que se utilice en desarrollo del país, sea utilizado considerando muy seriamente la Gestión del Riesgo de Desastre.

Con relación a la interrogante: ¿Conoce algunos ejemplos en los cuales el sector privado haya dado pasos en función de promover la Gestión del Riesgo de Desastre?

La información obtenida fue poco alentadora, puesto que los expertos afirmaron no conocer o recordar algún caso en especial; solo el experto 2, hizo mención de manera muy superficial a la empresa Total Oil and Gas Venezuela, de capital privado extranjero, cuyas oficinas están ubicadas en el este de la ciudad de Caracas, la cual trabaja en sociedad con Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA) en las áreas de exploración, producción, transporte y distribución de petróleo crudo, gas natural y productos refinados en Venezuela. A dicha organización, se le realizó una evaluación de su edificio sede en Caracas partiendo de la microzonificación sísmica de esa ciudad, el estudio fue realizado por FUNVISIS, donde se le efectuaron diversas observaciones y recomendaciones en cuanto a la planta física que fueron consideradas por esa empresa privada.

Para el experto 2 el tema afecta a toda la comunidad tanto pública como privada. El sector privado debería considerar en cuanto a su inversión en la entidad bancaria, dado que es mejor invertir en prevención y mitigación, que después gastar en recuperación, esto tiene una razón que el sector privado debería tomar en cuenta el tiempo y el esfuerzo para así tomar en cuenta la reducción del riesgo de desastre, entendiendo que hay algunos del entorno que le dan a él medidas que debe tomar para asegurar su empresa.

El experto 3 sugirió que la Gestión del Riesgo de Desastre es un tema nuevo, que aún no ha calado, no hay aplicabilidad y ha quedado solo en estudios de los académicos, sin embargo el se atrevería a sugerir que.

- Quien no esté asegurado debe correr con sus consecuencias.
- Es importante señalar que las empresas aseguradoras no estipulan pólizas para cubrir siniestros por hechos fortuitos como los desastres sociales.
- Se debe incluir el riesgo de desastres sociales como una variable para ser abordada.
- Incluir en la seguridad bancaria el tema de la gestión del riesgo y no solamente el resguardo de sus sistemas informáticos.

- Reconocer que existen estudios de microzonificación sísmica que deberían ser tomados en cuenta.
- Hay que darle a conocer al cliente donde está ubicado, el sitio en el cual se encuentra interesado comprar o construir para que le sea financiado su proyecto.

Ante esta lista el experto 4 añadió la necesidad de:

- Garantizar la inversión que se está haciendo considerando el componente de Gestión del Riesgo de Desastre.
- Crear conciencia en el sector privado de la importancia de la Gestión del Riesgo de Desastre.
- Corregir la vulnerabilidad presente.
- Prevenir la inversión evaluando la gestión de riesgo.
- Hacer un estudio del mercado antes de invertir.
- Contratar empresas capacitadas que determinen si los inmuebles son aptos o no, en cuanto a su vulnerabilidad ante las amenazas del entorno.
- Identificar cuáles elementos generan la vulnerabilidad a fin de buscar mecanismos que disminuyan esos niveles de riesgo.

Cuando se indagó sobre: ¿Cómo cree usted que el sector bancario debería actuar en una situación de desastre socio natural? Se convergía en la necesidad de mantener protocolos internos y externos de actuación y articulación entre el banco y los entes encargados de restablecer y mantener el orden en la ciudad de darse un desastre.

A continuación en el Cuadro 5, se exponen las diversas propuestas que plantearon los expertos integrantes del focus group, en torno a los momentos y ámbitos en los cuales la Gestión del Riesgo de Desastre debiera promoverse por parte del Sector Bancario.

Cuadro 5. Propuestas de los expertos integrantes del Focus Group

	Interno	Externo
Prospectivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un programa continuo de formación sobre el tema dirigido al personal de las instituciones bancarias. 2. Identificar el riesgo: Caracterización de las amenazas presentes en el interior de las instalaciones bancarias y sus alrededores. Evaluar la seguridad y sismoresistencia de las edificaciones donde funcionan las agencias bancarias. Determinar las características de vulnerabilidad. 3. Evaluar las vulnerabilidades físicas, (estructurales y no estructurales), funcionales, operacionales de las instituciones. 4. Considerar el riesgo a la hora de planificar la construcción, adquisición o alquiler de edificaciones para el funcionamiento de agencias. 5. Contemplar medidas para prevenir y mitigar el desastre que afecte en lo menos posible. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exigir a los clientes los estudios de riesgos de los inmuebles que van a comprar o construir. 2. Contemplar una cartera de créditos para reforzamiento de viviendas y edificaciones vulnerables. 3. Financiar proyectos para el reforzamiento de edificaciones de mayor envergadura. 4. A través de las Fundaciones de los propios bancos, dar aportes o donaciones para el reforzamiento de edificaciones esenciales. 5. Promover el interés sobre el tema de GDR. 6. Incorporar el componente de GRD en los avalúos efectuados por los peritos del banco, para la compra de inmuebles nuevos o por construir. 7. Contemplar la GRD en los requisitos obligatorios para financiar nuevos desarrollos urbanísticos. 8. Garantizar la seguridad de las inversiones, al contemplar elementos de GRD en los proyectos.
Reactivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el Plan de Emergencia para responder y actuar durante una emergencia o desastre. 2. Transferencia del riesgo (contratar a las aseguradoras para que cubran los daños y perjuicios de la banca postdesastre). 3. Creación de pólizas que contemplen asegurar los inmuebles afectados por desastres sociales de cualquier tipo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A través de las fundaciones de los propios bancos, dar aportes o donaciones para la reconstrucción de edificaciones esenciales que se hayan afectado, pero que a su vez los obligue a incorporar la GRD en los nuevos proyectos. 2. Proponer soluciones crediticias para disminuir la vulnerabilidad en lo que ya está construido.
Correctivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disminuir los niveles de vulnerabilidad presentes, corrigiendo los elementos inseguros. Reforzamiento estructural y no estructural de las agencias vulnerables. 2. Evaluación de daños y análisis de necesidades post-evento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Financiar proyectos (prestamos especiales) para el reforzamiento, rehabilitación y reconstrucción post-evento de edificaciones que fueron afectadas por un evento.

Nota: Opinión de los expertos del focus group (2013)

Según puede observarse en los resultados obtenidos, reflejados en el cuadro 5, se deja claro que se definió lo que el Sector Bancario debería desarrollar a nivel externo (contexto social e institucional circundante), y al interno (de cara a sus propias estructuras e instalaciones), tanto en lo prospectivo, correctivo y reactivo-operativo, en caso de un evento. En cada situación se sugieren acciones concretas y a partir de estos pasos se diseñó la propuesta del presente Trabajo Especial de Grado, es decir, los lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida.

Resultados del Cuestionario

Sobre la base del tipo ideal definido, se procedió a continuación a desarrollar el tercer objetivo de esta tesis e indagar mediante la aplicación de un cuestionario estructurado y de preguntas cerradas, en qué medida las instituciones bancarias de la ciudad de Mérida conocen y/o pudieran apoyar la adopción de la Gestión del Riesgo de Desastres en sus procesos internos.

El cuestionario utilizado y cuyos resultados se plasman seguidamente, fue aplicado en dieciséis (16) entidades bancarias del municipio Libertador del estado Mérida, siendo respondido por los gerentes y subgerentes de las mismas. Es oportuno hacer la salvedad que uno de los bancos visitados no fue autorizado por la sede principal para responder el cuestionario. Asimismo, se dieron algunos casos puntuales en los cuales el instrumento no fue respondido en su totalidad, por lo que algunos ítems de dicha encuesta quedaron en blanco. El instrumento en cuestión fue aplicado entre el 07 de noviembre y el 13 de diciembre del año 2013.

Los seis ámbitos centrales de exploración definidos para este cuestionario son los siguientes:

- Valoración de la calidad de los esfuerzos que se realizan en el Banco ante distintos tipos de riesgos
- Valoración del nivel de Gestión del Riesgo de Desastres que se hace en la institución bancaria.
- Percepción del nivel de afectación que pudiera darse en las operaciones bancarias en caso de un desastre socio-natural.
- Valoración que se da a que en el banco se pudiesen disponer y utilizar los diagnósticos de riesgo de desastre de su entorno de operaciones.
- Valoración de la manera como se promueve en el banco el tratamiento prospectivo y compensatorio del riesgo de desastres.
- Valoración del nivel de preparación que pudiera tener el banco ante la ocurrencia de potenciales desastres socio-naturales de su entorno.

Dichos ámbitos centrales de exploración fueron subdivididos en varios criterios, levantados mediante la aplicación de preguntas tipo Likert y en las que, ante una aseveración establecida sobre cada razonamiento explorado, se solicitaba a quién se aplicaba el cuestionario que indicara si ante dicha aseveración su posición era de: a) Completo acuerdo; b) Medianamente de acuerdo; c) Intermedio indeciso; d) Medianamente en desacuerdo o e) Completo desacuerdo. Esto permitió poder valorar cuantitativamente cada ítem explorado en una escala del 1 al 5, en la cual valores cercanos a uno (01) indicaban posiciones de rechazo o poca aceptación, mientras que valores cercanos a cinco (05) indicaban alta aceptación y apoyo a los planteamientos establecidos.

Como parte de la presentación de los resultados encontrados para cada uno de los criterios y ámbitos explorados, se utilizaron dos tipos de gráficos que se describen a continuación:

- Gráficos de barras tridimensionales en los que en la escala X se muestran las 16 entidades bancarias evaluadas, en la escala Y se muestran los distintos criterios evaluados para cada ámbito de exploración, y finalmente en la escala Z y donde se valora del 1 al 5 los resultados señalados por cada banco, ante cada criterio.
- Gráficos radiales en los cuales se muestran en cada eje los valores promedios obtenidos en las respuestas de todos los bancos ante cada criterio evaluado, y que demuestran finalmente cuan a favor o en contra es la posición del banco ante cada ámbito central de exploración sobre la conveniencia y/o aceptación a incorporar la gestión de riesgos en sus procesos internos.

A continuación se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los seis ámbitos explorados:

Ámbito de exploración 1: Valoración de la gestión de distintos riesgos que se da en el banco

Tabla 1. Calidad de los esfuerzos del banco ante distintos tipos de riesgos del ámbito 1

1a. Riesgo de mal funcionamiento interno o sabotaje	2,92	TENDENCIA REGULAR
1b. Riesgos asociados a las condiciones de trabajo de los empleados	2,78	TENDENCIA REGULAR
1c. Riesgos asociados a la criminalidad	2,64	TENDENCIA REGULAR
1d. Riesgos asociados a la potencial ocurrencia de desastres sicionaturales	1,93	TENDENCIA MALA
1e. Riesgos asociados a insolvencia de carteras de créditos	2,75	TENDENCIA REGULAR
1f. Riesgos de operaciones fraudulentas y lavado de dinero	1,46	TENDENCIA MALA

En la tabla 1, se muestra el primer ámbito de exploración, con la valoración de la gestión de distintos riesgos que se da en el banco. Aquí se evalúa el nivel de gestión que se percibe tener ante diversos riesgos. Según los resultados arrojados para el ámbito 1, puede observarse que el valor más alto alcanzado fue de 2.92 y corresponde (1a) a los riesgos asociados al mal funcionamiento interno o sabotaje, seguidamente están los valores correspondientes a (1b) con 2.78 y (1e) con 2.75 y que corresponden a riesgos asociados a condiciones de trabajo de empleados e insolvencia de carteras de créditos. Las evaluaciones más bajas encontradas resultaron ser las (1d) y (1f), asociadas a el nivel de gestión de riesgos que se hace ante la potencial ocurrencia de desastres y la posibilidad de operaciones fraudulentas y lavado de dinero, respectivamente.

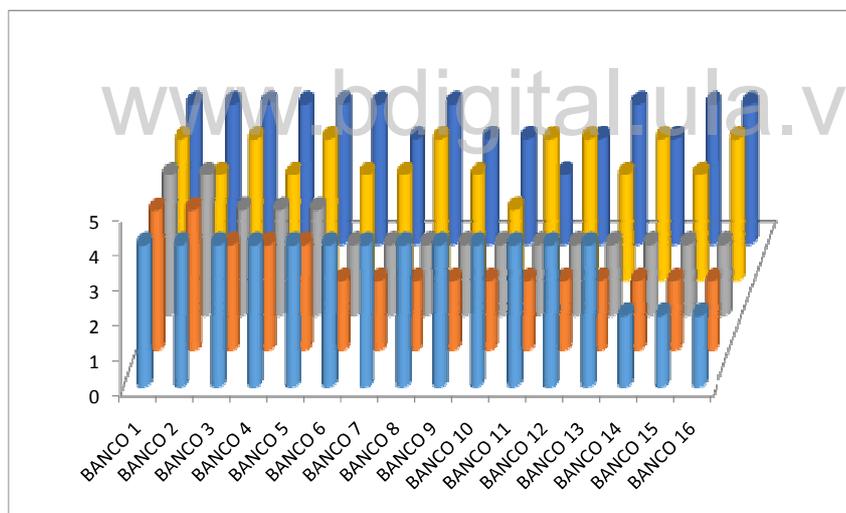


Gráfico 1. Resultados globales de valoración del ámbito 1

La importancia a los efectos del presente trabajo de estos resultados, es que develan que entre las instituciones bancarias se reconoce la baja existencia de esfuerzos orientados a gestionar el riesgos de la potencial

ocurrencia de desastres siconaturales que pudieran darse en su entorno y afectar sus operaciones.

Como elemento adicional sobre este ámbito se recogió adicionalmente en el cuestionario la opinión de los informantes sobre las razones a las cuales se debía su baja calificación sobre la Gestión del Riesgo de Desastres en el banco y, ante ello, se informó que nunca habían tenido experiencias ni información al respecto, además que se brindaba muy poca o ninguna orientación en la institución en ese particular, desconociendo hasta la fecha sobre el tema debido a que no se les había presentado ninguna eventualidad, e incluso, se señaló la limitada importancia dada por el banco a las consecuencias de desastres recientes en algunas de sus agencias.

Como pueden evidenciarse, estas respuestas corroboran las hipótesis sugeridas en el apartado correspondiente a la justificación de esta investigación, y sugieren la necesidad de involucrar la Gestión del Riesgo de Desastre en el marco de las políticas de gestión de riesgos operacionales que mantienen actualmente las entidades bancarias.

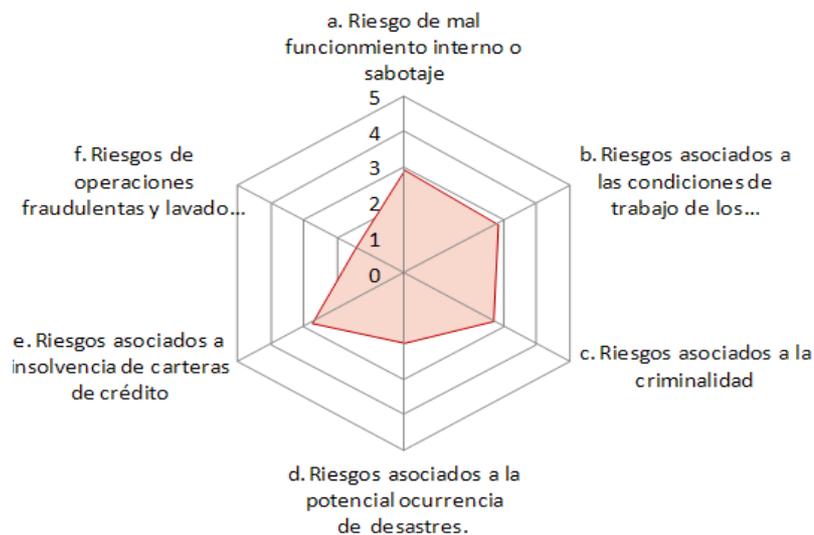


Gráfico 2. Percepción de los esfuerzos del banco ante diversos riesgos

Ámbito de exploración 2: Valoración de nivel de Gestión del Riesgo de Desastre del banco

En este segundo ámbito se evaluó la valoración del nivel de Gestión del Riesgo de Desastre que se hace en la institución bancaria a juicio de los encuestados. Los resultados encontrados en este caso se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 2. Calidad de los esfuerzos del banco ante distintos tipos de riesgos del ámbito 2

2a. Este Banco está consciente del impacto que pudiera generar en sus operaciones la ocurrencia de un desastre socio-natural.	1,37	TENDENCIA A NO ESTAR CONSCIENTES DEL IMPACTO POTENCIAL
2b. Este Banco conoce los niveles del riesgo de desastres de los espacios donde mantiene operaciones financieras.	2,56	TENDENCIA MODERADA A CONOCER RIESGOS DE DESASTRES DEL ENTORNO
2c. Este Banco conoce los niveles del riesgo de desastres de las sedes donde opera.	2,56	TENDENCIA INTERMEDIA A CONOCER RIESGOS DE DESASTRES DE SEDES
2e. En este Banco existen protocolos, lineamientos y políticas claras que evitan el riesgo de desastres socio-naturales en sus operaciones.	1,56	SE RECONOCE QUE NO EXISTEN LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DE RIESGOS
2d. En este Banco existen protocolos de actuación claros y conocidos que indican cómo deben actuar sus sedes en casos de desastres.	1,43	SE RECONOCE INEXISTENCIA DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN INTERNA ANTE DESASTRES

Como puede observarse en la tabla 2, al indagar preliminarmente por la manera cómo se contempla la Gestión del Riesgo de Desastre a lo interno de las políticas y procesos que se dan en el banco, se deja ver que solo se alcanzan valoraciones moderadas cuando se asevera que la entidad bancaria conoce los niveles de riesgo de desastres de sus sedes (2c) y sus espacios de operación (2b). En todos los demás criterios explorados que indagan sobre la existencia de lineamientos y protocolos para promover la

reducción de riesgos y/o estar preparados internamente para actuar ante desastres, los resultados demuestran valoraciones bajas sobre la calidad de los esfuerzos que se hacen en las instituciones bancarias evaluadas, de cara al riesgo de desastres socionaturales y tecnológicos.

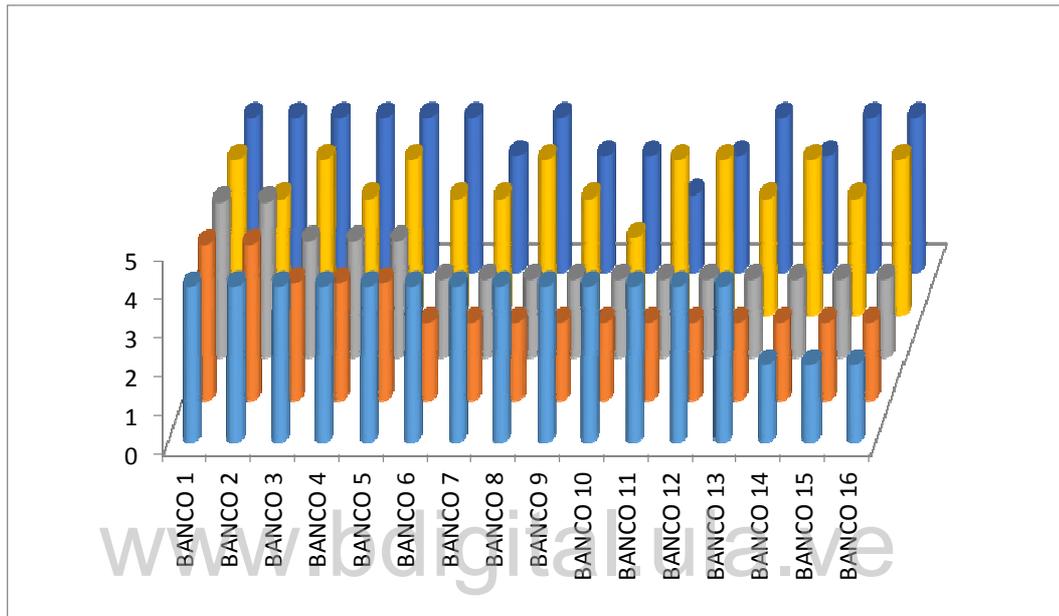


Gráfico 3. Resultados globales de valoración del ámbito 2

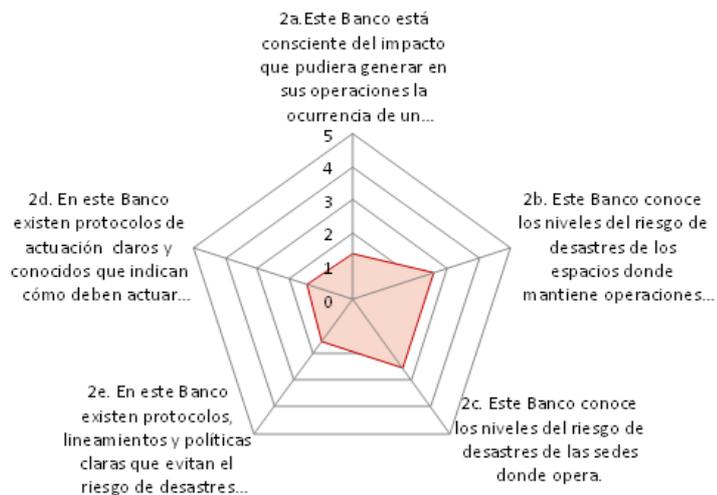


Gráfico 4. Percepción de nivel interno de gestión de riesgos socionaturales y tecnológicos

Ámbito de exploración 3: Valoración de la afectación que pudiera tener el banco en caso de un desastre

En el tercer ámbito se evaluó inicialmente el nivel de percepción que pudieran tener los representantes de los Bancos entrevistados con relación al nivel de daños que pudiera registrarse en sus instituciones en caso de un desastre. En este sentido se incluyó la pregunta: ¿De ocurrir un desastre en esta ciudad, En qué medida cree que pudieran verse afectadas las operaciones financieras que promueve este Banco a nivel local?, y ante la misma, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 3. Valoración del nivel de afectación de operaciones bancarias en caso de un desastre

3c1. Pérdidas de infraestructura y bienes asociados a daños en las sedes donde opera el Banco.	4,875	TENDENCIA CLARA A ESTAR EN MUY DE ACUERDO CON ESTE TIPO DE IMPACTO
3c2. Pérdidas por daños en infraestructura en los proyectos que el Banco financia.	4,8125	TENDENCIA CLARA A ESTAR EN MUY DE ACUERDO CON ESTE TIPO DE IMPACTO
3c3. Problemas por incrementos en las tasas de morosidad de sus préstamos.	4,1875	TENDENCIA CLARA A ESTAR EN MUY DE ACUERDO CON ESTE TIPO DE IMPACTO
3c4. Pérdidas por fluctuaciones de mercado asociadas al desastre.	4,1875	TENDENCIA CLARA A ESTAR EN MUY DE ACUERDO CON ESTE TIPO DE IMPACTO
3c5. Pérdidas de capacidad operativa de atención de sus clientes.	4,5625	TENDENCIA CLARA A ESTAR EN MUY DE ACUERDO CON ESTE TIPO DE IMPACTO

El análisis de las opiniones levantadas sugiere que los informantes demuestran estar conscientes del nivel de impacto que pudiera tener un desastre en esas instituciones, y en este sentido son las pérdidas de infraestructura y bienes de las sedes (3c1) las que obtienen los valores más altos. Posteriormente, le siguen las pérdidas en proyectos financiados por el

banco (3c2), las pérdidas de capacidad de atención al cliente (3c5) y, finalmente, el incremento de tasa de morosidad de sus préstamos (3c3) y las fluctuaciones de mercado asociadas al desastre (3c4).

Con relación a la indagación sobre la memoria sobre casos de entidades bancarias que pudieran haber sido afectadas producto de desastres en el pasado, se pudo apreciar que solo dos informantes expresaron conocer casos de entidades bancarias afectadas por desastres ocurridos en el estado Mérida, asociados a los fenómenos hidrogeológicos registrados en el año 2005 en el valle del río Mocotíes (municipio Antonio Pinto Salinas), donde se vio seriamente afectada la sede del banco Sofitasa.

Figura 2. Imágenes de la Tragedia de Santa Cruz de Mora (2005)



En este collage de fotografías se muestran los daños registrados en la población de Santa Cruz de Mora en febrero del año 2005, donde se refleja el impacto que un evento de ese tipo pudiera tener, tanto en las sedes bancarias, como en las carteras de inversión y créditos de vivienda, agricultura, entre otros, financiados por bancos de la zona.

A continuación, se presentan las gráficas 5 y 6 que recogen los resultados obtenidos para la pregunta del ámbito 3.

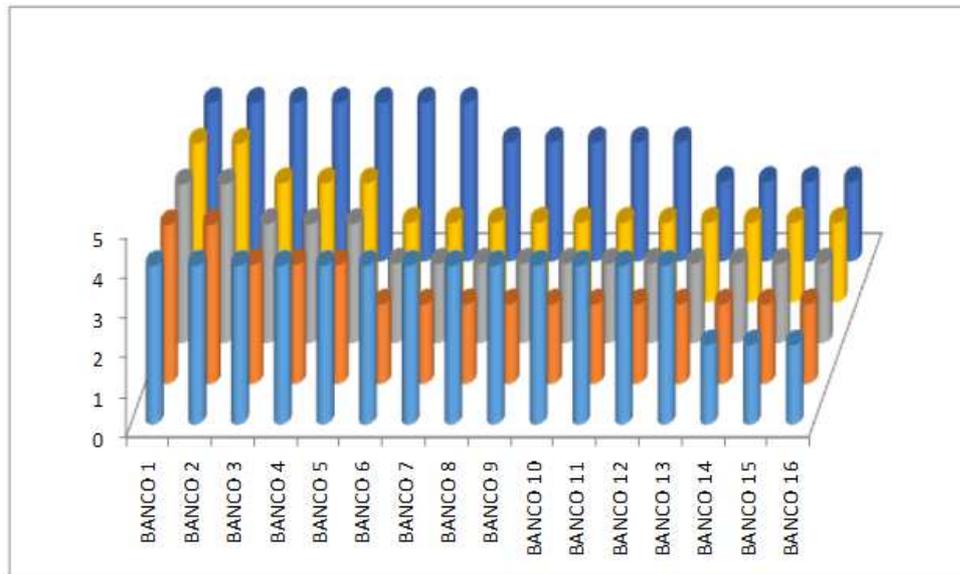


Gráfico 5. Resultados sobre el nivel de afectación bancaria que pudiera tener un desastre

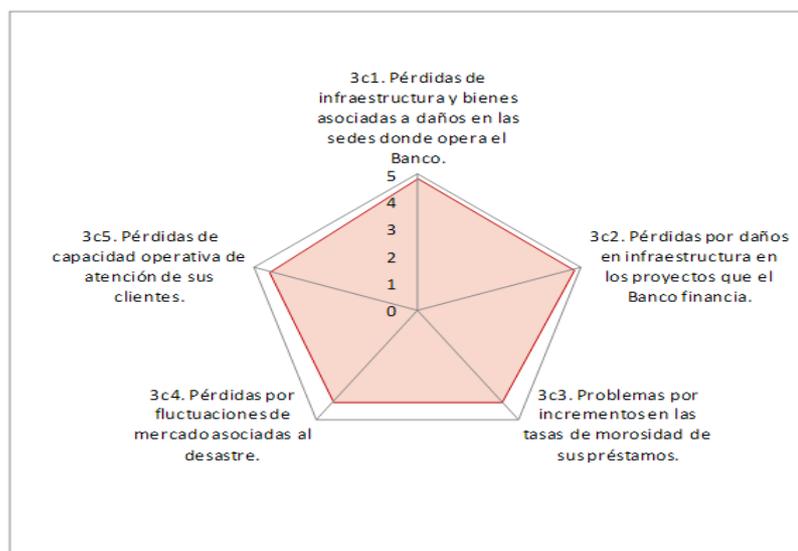


Gráfico 6. Percepción de nivel de afectación bancaria que pudiera tener un desastre

Ámbito de exploración 4: Valoración del conocimiento y uso de los diagnósticos de riesgo de desastre disponibles que pudieran ser de interés del banco

En este aspecto se explora la medida en torno a la información disponible sobre los escenarios potenciales de afectación local en caso de desastre, es conocida y/o utilizada por el Sector Bancario de la ciudad. En este caso el ámbito de exploración se abordó en dos fases:

- a. En qué medida la información disponible es conocida por el banco.
- b. En qué medida la misma información es utilizada por el banco.

Con relación a la medida en que la información sobre el nivel de riesgo de desastres es conocida por las instituciones bancarias, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 4. Valoración del nivel de información que tienen los bancos sobre los riesgos de desastres

4a1. En este Banco se conocen los distintos tipos de riesgo de desastres a los que están expuestos.	1,87	TENDENCIA A NO CONOCER LOS NIVELES DE RIESGO LOCALES (ALTA DESVIACIÓN)
4a2. Conocen los niveles de vulnerabilidad de la edificación en la que operan.	1,12	TENDENCIA MUY MARCADA A DESCONOCER VULNERABILIDAD DE SUS SEDES
4a3. Conocen los trabajos de zonificación de riesgo sísmico que tiene la ciudad.	1,25	TENDENCIA MARCADA A DESCONOCER DATOS DE ESCENARIO SÍSMICO LOCAL
4a4. Conocen los trabajos de microzonificación de riesgos hidro-geológicos de la ciudad.	1,25	TENDENCIA MARCADA A DESCONOCER DATOS DE ESTE TIPO DE AMENAZAS
4a5. Conocen las instituciones que pudieran proveerles la información requerida.	1,37	TENDENCIA A DESCONOCER A DICHAS INSTITUCIONES
4a6. Los gerentes están informados sobre el nivel del riesgo de desastres al que están expuestos.	0,25	TENDENCIA MUY MARCADA AL DESCONOCIMIENTO DE LOS GERENTES
4a7. A los empleados se les informa del nivel del riesgo de desastre a los que están expuestos	0,93	TENDENCIA MUY MARCADA A LA FALTA DE INFORMACIÓN A LOS EMPLEADOS

Los resultados menos deficientes para este ámbito se encontraron al indagar en qué medida el banco conocía los tipos de riesgos de desastres a los cuales se encontraba expuesto (4a1), y en ellos se observó una valoración baja a intermedia a conocer los riesgos de desastre del entorno en que operaban. Valores inferiores se encontraron al indagar si se conocían los niveles de vulnerabilidad de sus instalaciones (4a2), datos sobre la información disponible sobre el riesgo sísmico (4a3), e hidrogeológico (4a4) de su entorno y sobre el conocimiento de cuáles serían las fuentes institucionales que pudieran proveerle ese tipo de información al banco (4a5). Finalmente son notorios los resultados que se levantan con respecto a la valoración de la inexistencia de información que sobre este particular tienen tanto los gerentes (4a6), como los empleados (4a7) de los bancos encuestados.

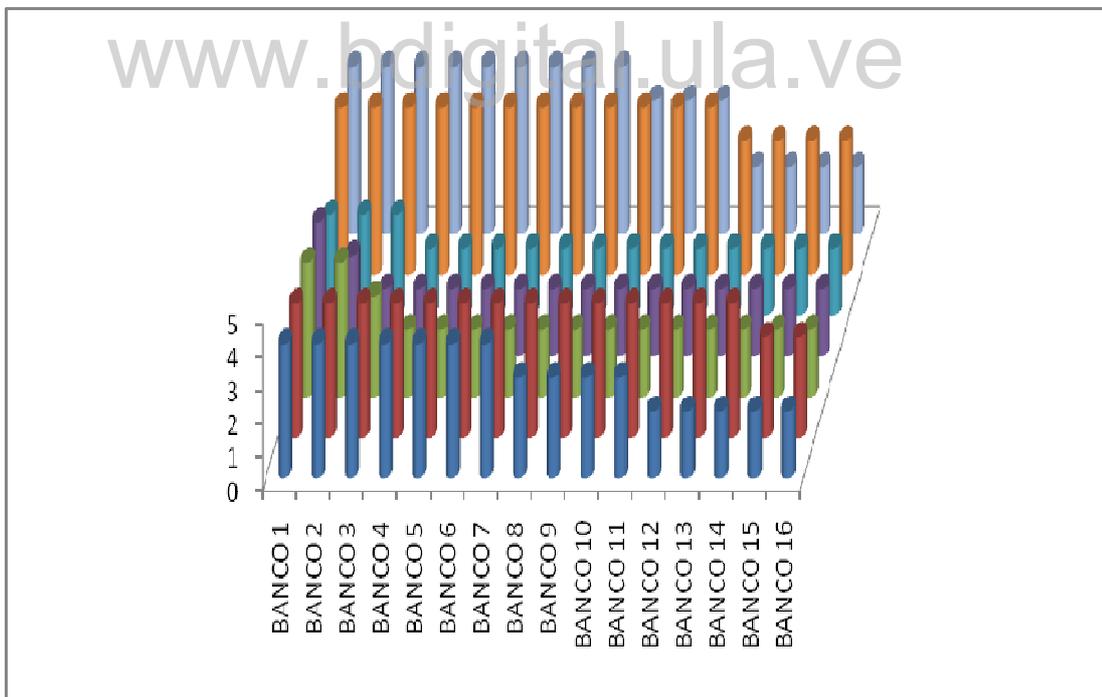


Gráfico 7. Resultados globales de valoración del ámbito 3a

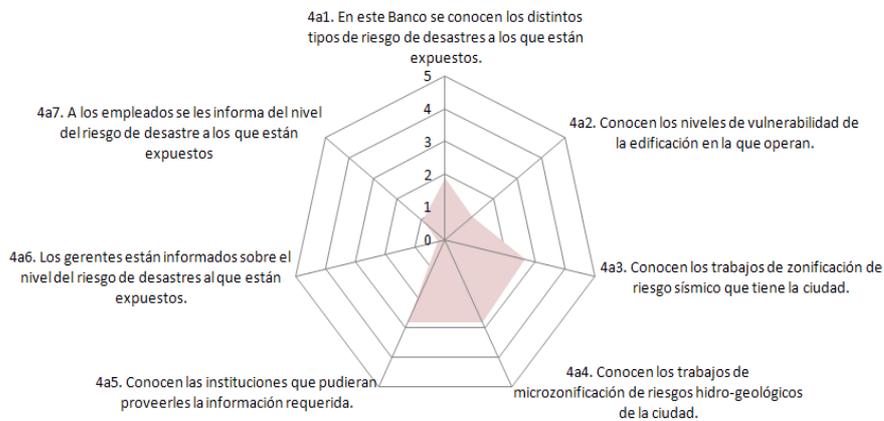


Gráfico 8. Percepción del nivel de información que tiene el banco sobre el riesgo de desastres de su entorno

Para efectos del segundo aspecto que se exploró en este ámbito, el énfasis indagatorio se enfocó, más que en la existencia de la información sobre los contextos de riesgos del entorno de las instituciones bancarias, en el uso que estas pudieran hacer de la misma en el momento de planificar sus operaciones y definir estrategias de negocio. En este particular los datos obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 5. Valoración del uso de la información sobre riesgos del entorno

4b1. Esta información debe ser tomada en cuenta a la hora de instalar una sucursal del Banco.	5,00	TENDENCIA ABSOLUTA A ESTAR EN MUY DE ACUERDO CON ESTE TIPO DE MEDIDA
4b2. Esta información es tomada en cuenta a la hora de financiar una inversión o proyecto.	1,87	TENDENCIA A ESTAR EN DESACUERDO CON LA UTILIDAD DE ESTE TIPO DE INFORMACION
4b3. Esta información forma parte de las políticas de seguridad integral del Banco	4,63	TENDENCIA CLARA A ESTAR EN MUY DE ACUERDO CON ESTE TIPO DE MEDIDA
4b4. Esta información forma parte de las políticas de formación de RRHH del Banco.	4,88	TENDENCIA CLARA A ESTAR EN MUY DE ACUERDO CON ESTE TIPO DE MEDIDA
4b5. Las entidades bancarias poseen criterios unificados para fomentar la gestión integral de este tipo de riesgos.	2,75	TENDENCIA INTERMEDIA A LA NECESIDAD DE UNIFICAR CRITERIOS ENTRE EL SECTOR

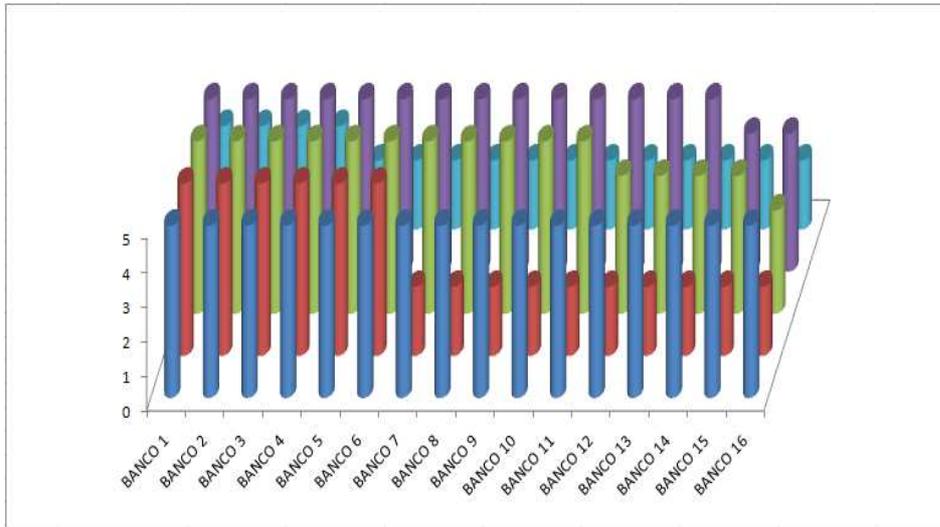


Gráfico 9. Valoración sobre el uso que le pudiera brindar el banco a la información sobre el nivel de riesgo local

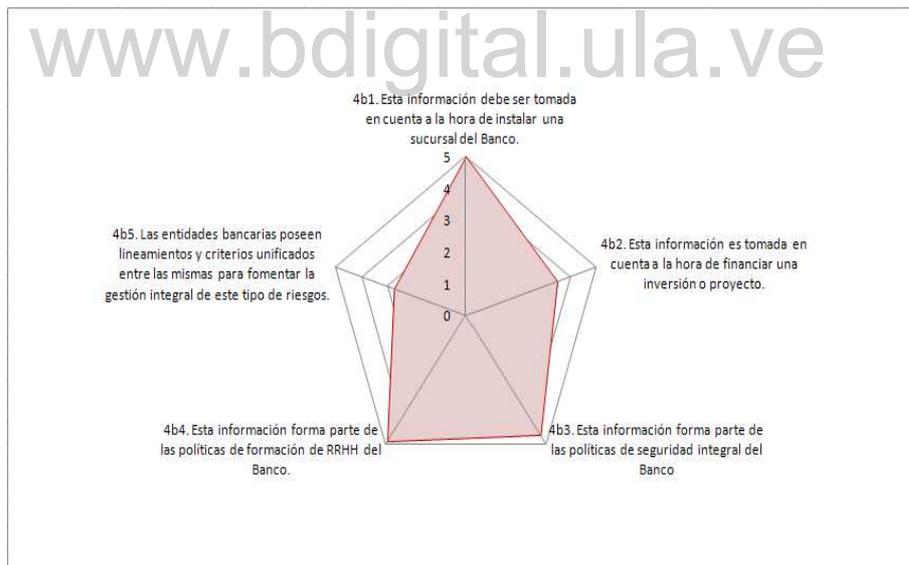


Gráfico 10. Percepción sobre el uso que le pudiera dar el banco a la información sobre el riesgo de desastres local

Ámbito de exploración 5: Valoración de la manera como se promueve en el banco el tratamiento prospectivo y compensatorio del riesgo de desastres

En este aspecto se explora la medida en la cual en el banco se promueve el tratamiento tanto prospectivo como correctivo del riesgo de desastres siconaturales y tecnológicos, tanto en la planificación del crecimiento de su propia infraestructura, como de las carteras de inversión y de crédito de los proyectos que desde este se promueve.

Tabla 6. Valoración de capacidades de tratamiento prospectivo y correctivo del riesgo de desastres a lo interno de las operaciones del banco

5a1.El Banco evalúa los niveles de amenaza asociados a los proyectos que financia.	1,50	TENDENCIA A ESTAR EN DESACUERDO CON ESTA ASEVERACIÓN
5a2.El Banco evalúa los niveles del riesgo de los créditos para adquisición de infraestructura que otorga.	1,38	TENDENCIA CLARA A ESTAR EN DESACUERDO CON ESTA ASEVERACIÓN
5a3. El Banco promueve financiamiento para la mitigación de riesgos (reforzamiento, etc.)	2,56	TENDENCIA CLARA A ESTAR MEDIANAMENTE DE ACUERDO
5a4. El Banco asesora a sus clientes con relación a los niveles del riesgo de desastres de sus proyectos.	1,12	TENDENCIA CLARA A ESTAR EN DESACUERDO
5a5. El Banco mantiene políticas de seguro ante casos de desastres en sus inversiones.	1,5	TENDENCIA CLARA A ESTAR EN DESACUERDO
5a6. El Banco conoce y obra en función de lo que establece la Ley de Gestión de Riesgos Siconaturales y Tecnológicos.	1,93	TENDENCIA EN DESACUERDO ANTE ESTE TIPO DE ASEVERACIÓN

Los datos obtenidos sugieren poca capacidad institucional de fomentar este importante aspecto. Inicialmente, se demuestra que el tratamiento prospectivo y compensatorio del riesgo de desastre en el banco pareciera alcanzar el valor menos bajo referente a la posibilidad de financiar la migración de riesgo (5a3); le sigue una baja percepción al conocimiento de la institución con respecto a lo que se establece en la vigente Ley de Gestión

Socionaturales y Tecnológicos (5a6) y, en particular, a las disposiciones que en la misma norma implícitamente las operaciones que deberían desarrollar los bancos.

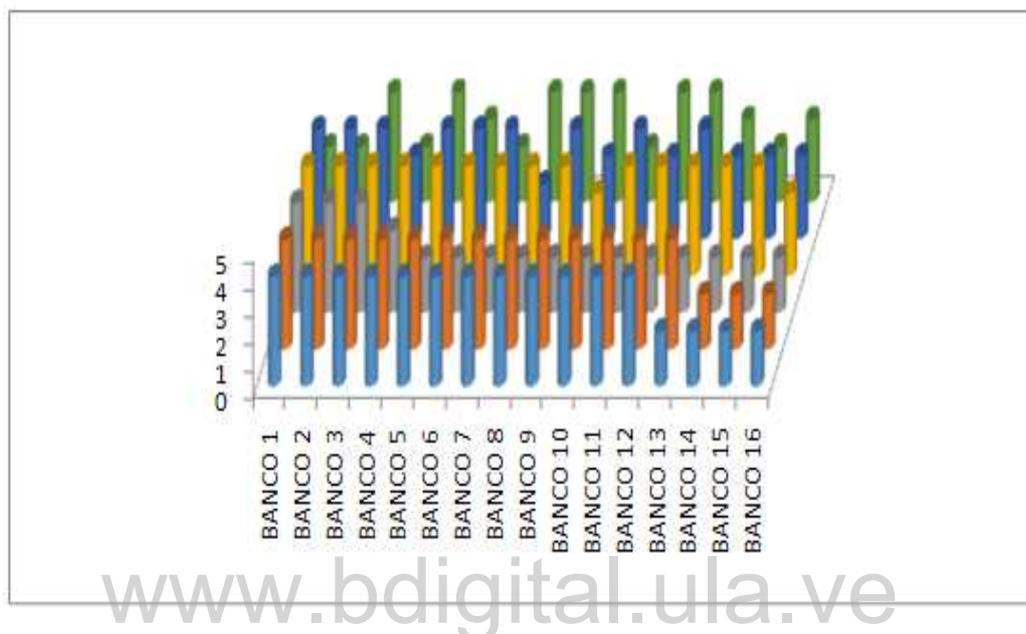


Gráfico 11. Valoración de las capacidades de fomentar el tratamiento prospectivo y correctivo del riesgo por parte de las instituciones bancarias consultadas

Se presentan finalmente valores de baja y muy baja valoración de las capacidades con las cuales en el banco se evalúan los niveles de amenazas socionaturales asociados a proyectos (5a1); a la forma como se consideran los niveles de riesgo de desastres en la evaluación y otorgamiento de créditos (5a2), a la capacidad del banco de asesorar a sus clientes con relación a los niveles riesgo de desastre de sus inversiones (5a4), y a la promoción de formas de transferencia de riesgos financieros en casos de desastre (5a5), en el marco de sus operaciones internas y externas.

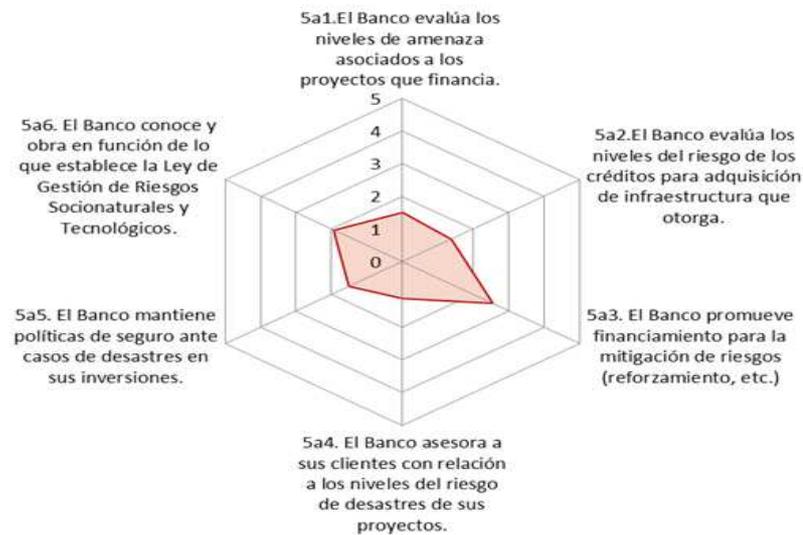


Gráfico 12. Percepción sobre las capacidades actuales de fomentar el tratamiento prospectivo y correctivo del riesgo por parte de las instituciones bancarias consultadas

Ámbito de exploración 6: Valoración del nivel de preparación que pudiera tener el Banco ante la ocurrencia de potenciales desastres socio-naturales de su entorno

En este aspecto último ámbito se explora la medida en la que en el banco se promueven protocolos de preparación y respuesta institucional en caso de desastres socionaturales y/o tecnológicos. Así, los resultados obtenidos en relación a dicho ámbito de exploración se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 7. Valoración de la calidad de los protocolos de preparación y respuesta ante casos de desastres que se dan a lo interno del banco

6ª1. El Banco cuenta con adecuados protocolos de preparación y respuesta ante los distintos casos de desastres que pudieran darse en el entorno.	1,69	TENDENCIA A ESTAR EN DESACUERDO CON LA EXISTENCIA DE DICHOS PROTOCOLOS
6a2. Los protocolos de preparación y respuestas que dispone el Banco, se basan en los escenarios específicos de riesgos establecidos.	2,56	TENDENCIA INTERMEDIA
6a3. Todos los empleados de esta sucursal conocen los protocolos de actuación que deben implementarse en caso de un desastre.	1,94	TENDENCIA AL DESACUERDO CON LA PREPARACIÓN EXISTENTE
6a4. El nivel de preparación del personal ante casos de desastre es suficiente y adecuado.	1,56	TENDENCIA AL DESACUERDO CON LA PREPARACION INTERNA EXISTENTE
6a5. El protocolo de actuación de esta sucursal se articula con protocolos similares que existen en otras sucursales de los bancos de esta ciudad.	1,31	TENDENCIA AL DESACUERDO CON LA CALIDAD DE LA ARTICULACIÓN INTERBANCARIA
6a6. El protocolo de este Banco se encuentra articulado con los protocolos de actuación de las demás instituciones locales en respuesta ante emergencias y desastres.	1,88	TENDENCIA AL DESACUERDO CON LA CALIDAD DE LA ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL
6a7. El protocolo contempla aspectos vinculados a la protección y de seguridad de datos o documentos de importancia del Banco.	0,88	TENDENCIA EN MUY EN DESACUERDO CON EL RESGUARDO DE ESTOS DATOS
6a8. El protocolo contempla la rehabilitación rápida de los servicios financieros que permitan a los clientes disponer de su dinero durante la contingencia.	0,94	TENDENCIA EN MUY EN DESACUERDO CON CAPACIDADES DE REHABILITACIÓN

Los resultados obtenidos y reflejados en la tabla 7, muestra valoraciones bajas y muy bajas de las capacidades de preparación interna del banco ante casos de desastres (6ª1, 6ª2, 6ª3 y 6ª4), así como de poca calidad de los protocolos de articulación y coordinación con entes externos a la hora de un desastre (6ª5, 6ª6 y 6ª7). También se denotan importantes debilidades a la hora de contar con planes dedicados a rehabilitar los servicios de los bancos a fin de atender a las necesidades de sus clientes en caso de registrarse un escenario de desastres (6ª8).

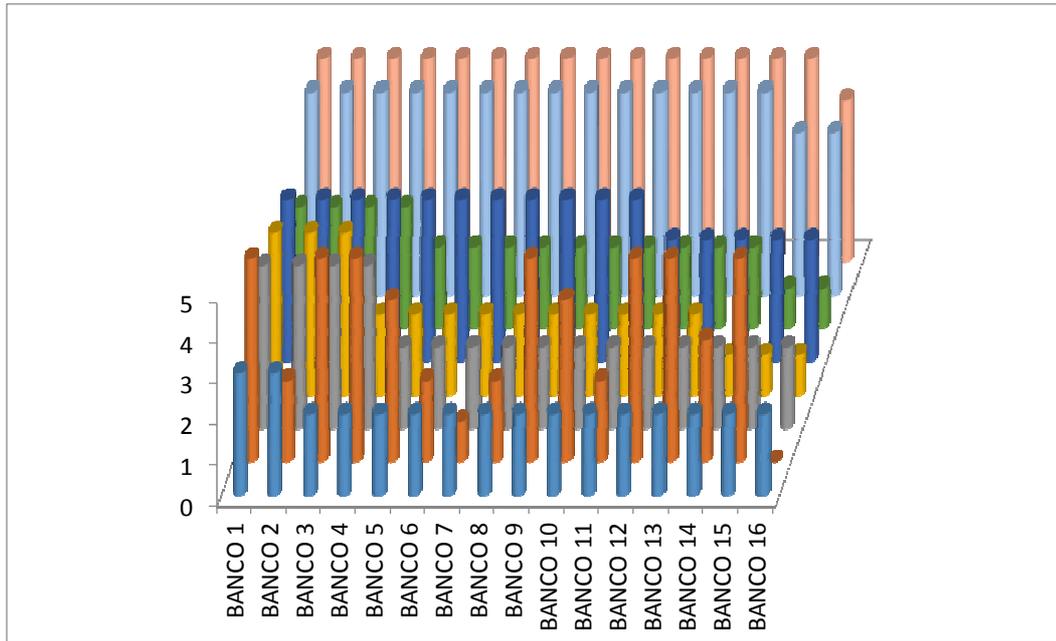


Gráfico 13. Valoración de capacidades de preparación y respuesta en caso de desastres

www.bdigital.ula.ve



Gráfico 14. Valoración de capacidades de preparación y respuesta en caso de desastres de instituciones bancarias evaluadas

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación

Los lineamientos estratégicos que seguidamente se presentan, se sugieren como directrices específicas para orientar la incorporación de elementos de la gestión de riesgos siconaturales y tecnológicos en el sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida. Estos lineamientos se fundamentan particularmente sobre los resultados obtenidos de las sesiones con los expertos consultados en los grupos focales, además de los resultados del diagnóstico de percepción y debilidades que se desarrollaron en las entidades bancarias del área de estudio.

Justificación de la Propuesta

Los resultados obtenidos para los tres primeros objetivos de esta investigación sugieren que en las entidades bancarias exploradas existen una serie de debilidades en torno a sus capacidades de Gestión del Riesgo de Desastre que pudieran afectar a las operaciones de esas organizaciones, de allí la necesidad de proceder a identificar un conjunto de directrices de carácter estratégico y gerencial que apoyarían en este sentido a los cuadros gerenciales de dichas instituciones.

Entre los elementos de la Gestión del Riesgo de Desastre que parecieran ser requeridos por parte del sector bancario y financiero, destacan la necesidad de conocer y utilizar tanto las fuentes como el contenido de los

informes sobre el riesgo local que suelen producir los expertos, la existencia de mejores criterios para tomar decisiones referentes a los riesgos de desastres siconaturales tanto en sus instalaciones como en su entorno, así como el accionar mecanismos que coadyuven a reducirlos. Se trata pues de prácticas que conllevarían a una mayor seguridad tanto de los intereses del banco como de su clientela y que permitirían a la postre proteger mejor las inversiones en infraestructura que realiza este importante actor del sector privado.

Desde luego que esta primera propuesta de lineamientos, con seguridad dará pie para que futuros investigadores desarrollen herramientas e instrumentos mucho más detallados que con seguridad enriquecerán el desarrollo y conocimiento de buenas prácticas gerenciales para incorporar la Gestión del Riesgo de Desastre en distintos ámbitos del quehacer financiero y bancario a nivel regional, nacional e incluso supranacional.

www.bdigital.ula.ve

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Presentar un conjunto de directrices orientadoras para la inserción de elementos de la Gestión del Riesgo de Desastre en el quehacer institucional de las entidades bancarias del municipio Libertador del estado Mérida.

Factibilidad de la Propuesta

Los principios que sustentan la factibilidad de esta propuesta se encuentran con facilidad al considerar los elementos legales, técnicos, institucionales, sociales, económicos y ambientales que soportan a la misma y que se describen resumidamente a continuación.

Factibilidad Legal

Para su establecimiento se desarrolló un arqueo bibliográfico en los siguientes textos legales: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), y la Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010). En referencia a la Carta Magna, la misma establece en sus artículos 55 y 128, el derecho a la protección de los ciudadanos por parte del Estado en situaciones de amenaza, vulnerabilidad o riesgo para la integridad física de las personas o de sus propiedades; obligándolo a adoptar medidas proporcionadas para garantizar la seguridad ciudadana.

Por su parte, la Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), puntualiza en el Artículo 2, que dicha gestión está orientada a formular planes y ejecutar acciones entre los órganos y los entes del Estado y los particulares, para prevenir o evitar, mitigar o reducir el riesgo en una localidad o en una región, con lo cual se destaca la necesidad de involucrar a la empresa privada la instrumentación de estrategias orientadas a disminuir el riesgo de desastres sociales asociados a sus actividades sectoriales que pudieran poner en peligro la integridad física, económica, moral de los bienes y personas ubicadas en áreas específicas.

Finalmente, es necesario destacar lo establecido en la Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010), la cual establece en su Artículo 2, que esa normativa debe garantizar el funcionamiento de un sector bancario sólido, transparente, **confiable y sustentable**, que contribuya al desarrollo económico-social nacional; siendo importante resaltar que esa confiabilidad queda demostrada en las orientaciones y especificaciones que el personal de las entidades bancarias pueda ofrecer a sus clientes en aquellos proyectos susceptibles de ser financiados y que impliquen riesgos de diversos tipos, de acuerdo a la opinión de los expertos.

En conjunto, estas y otras normativas legales definen el marco jurídico que justifica la existencia de los lineamientos estratégicos para la inclusión de elementos de gestión del riesgo de desastre socionaturales y tecnológicos que pudieran ser objeto de uso, acatamiento y consulta permanente por parte del sector bancario del país.

Factibilidad Técnica

La implementación de la propuesta que aquí se sugiere no requiere de equipos, capacidades, ni herramientas no disponibles regionalmente, se destaca sí la importancia y viabilidad de establecer los correctivos y la existencia de las tecnologías que permitan mantener resguardado en medios electrónicos los datos institucionales más sensibles, así como de la instrumentación periódica, protocolos de respaldo y protección de copias de seguridad.

www.bdigital.ula.ve

Factibilidad Institucional

La factibilidad institucional de esta propuesta se sustenta en la relativamente sencilla implementación que pudiera hacer el sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida de los lineamientos estratégicos aquí propuestos, y el interés demostrado por ese sector para conocer y obrar mejor ante el riesgo de desastres de su entorno en las encuestas desarrolladas. En este sentido, la ejecución de lo sugerido permitirá a las organizaciones bancarias regionales estudiadas conocer y profundizar en los aspectos relevantes para instrumentar los lineamientos propuestos, ello, en el marco de receptividad y aceptación que demostró tener el personal bancario, quienes vale decir mostraron un gran interés por prestar su colaboración para con el presente estudio, así como por conocer y utilizar los resultados obtenidos del mismo.

Un último aspecto a destacar sobre la factibilidad institucional está asociado con la ventana de oportunidad que representa para el sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida, la existencia de instituciones y grupos de investigación de larga experiencia y trayectoria en el diagnóstico y tratamiento de este tipo de riesgos. De manera particular, se hace referencia a varios grupos vinculados a la Universidad de Los Andes, así como a otras instituciones locales que pudieran apoyar la incorporación en el diseño de tecnologías y métodos para la gestión del riesgo y desastres siconaturales y tecnológicos en el sector bancario.

Factibilidad Social

Desde el punto de vista social se espera que la presente propuesta pudiera impactar positivamente en la región y sus pobladores puesto que en la medida que los proyectos financiados por los bancos así como los espacios donde estas instituciones desarrollan sus actividades financieras, sean objeto de medidas que fortalezcan la Gestión del Riesgo de Desastre, definitivamente se vigorizará la seguridad y sostenibilidad del desarrollo social local.

Factibilidad Económica

Es importante destacar que esta propuesta tiene una aplicación sumamente económica en comparación con los beneficios que arrojaría su implementación en términos de sostenibilidad de inversiones y continuidades de negocios en el sector bancario del municipio Libertador del estado Mérida, ello obedece a que al momento de ser implementada se basa en la revisión y readecuación que, en términos de organización y métodos, desarrollan las mismas estructuras activas en la cual operan actualmente los bancos.

Factibilidad Ambiental

La propuesta de esta investigación promueve la factibilidad ambiental de los proyectos que financian las entidades bancarias, así como también en sus propias áreas de trabajo. En este sentido, se enfatiza desde los procesos iniciales de planeación y selección del sitio, además del diseño de la arquitectura e ingenierías en la construcción y operación de un determinado proyecto, es necesario que el sector bancario considere las características del entorno socio-natural de la región, acatando las regulaciones y restricciones ambientales y de uso de suelo para determinar la conveniencia, y las características de todo nuevo proyecto de desarrollo interno o externo que el banco pretenda financiar.

Los elementos de factibilidad ambiental son particulares para cada proyecto, pero en general invitan a considerar a la naturaleza, el clima, la calidad del aire, la calidad del agua superficial y/o subterránea, la hidrología superficial y subterránea, la erosión, el potencial de uso del suelo, la sismicidad local, entre otros aspectos de importancia a nivel ambiental.

Descripción de la Propuesta

Los lineamientos desarrollados a los fines de esta investigación incluyen 4 áreas de actuación (basados en Liñayo, 2012) en las cuales el banco pudiera involucrarse en favor de la Gestión del Riesgo de Desastres y que son las siguientes:

1. Apoyo al diagnóstico del riesgo del desastre en los espacios de actuación del banco y donde se apoyan iniciativas y generan vínculos con personas especializadas que garantizan el conocimiento de las zonas y dinámicas del riesgo local de desastres.
2. Apoyo a la gestión prospectiva del riesgo, entendida como aquellas acciones que debe desarrollar el banco a fin de promover que las

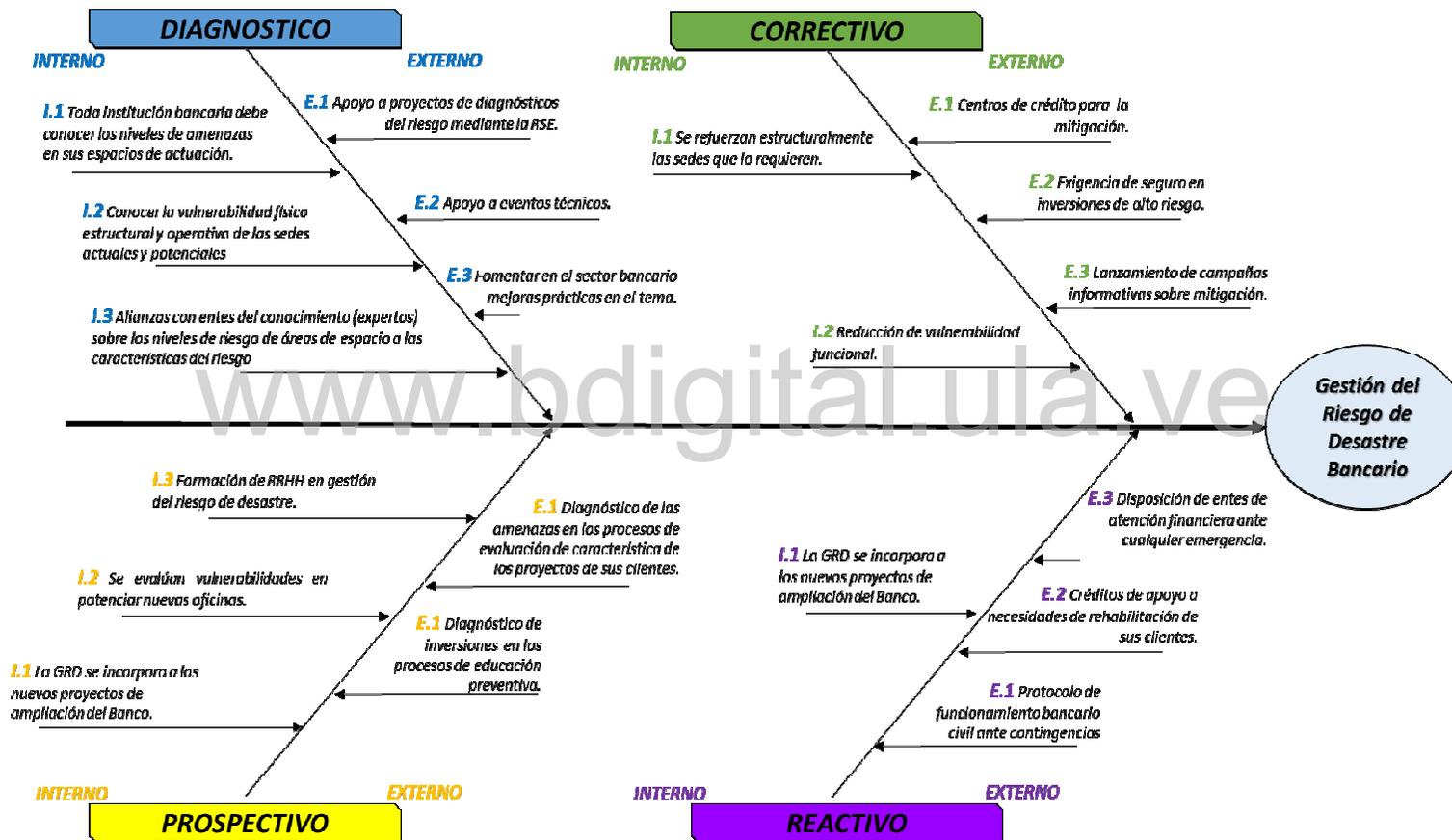
labores que desarrolla el banco impidan la consolidación de escenarios de riesgo de desastres.

3. Apoyo a la gestión correctiva del riesgo, orientada a brindar respaldo y mecanismos a aquellas personas e instituciones que se encuentran en situación de riesgo y que quisieran desarrollar iniciativas que pudieran reducir los niveles del mismo.
4. Apoyo a las capacidades de actuación y respuesta (reactivo) del banco a fin de fortalecer la capacidad del banco para responder y rehabilitar sus servicios al cliente en caso de alguna contingencia.

Cada una de estas áreas sugiere acciones concretas que deben desarrollarse tanto a nivel interno del banco con el fin de resguardar sus propias infraestructuras y procesos, como a nivel externo, cuyo propósito es el de fomentar la seguridad y sostenibilidad del sector social receptor de los proyectos que el banco financia. La combinación de las cuatro áreas con sus dos ámbitos de implementación (interno y externo), sugieren la existencia de ocho espacios en los que se han identificado entre 1 y 4 lineamientos específicos de actuación por parte del sector bancario.

Se procede a continuación a detallar el conjunto de directrices específicas establecidas para cada área temática y ámbito de actuación, mediante el uso del diagrama de espina de pescado que se muestra a continuación en la figura 3:

Figura 3. Diagrama de Espina de Pescado



Una vez definido el esquema completo que contiene el conjunto de lineamientos establecidos para cada área y ámbito de actuación, seguidamente se procede a esquematizar el propósito de cada acción, sus principios, el marco legal que le sustenta, los lineamientos concretos de actuación que demanda, así como algunas observaciones generales e implicaciones que su instrumentación podría tener en el municipio Libertador del estado Mérida.

www.bdigital.ula.ve

ÁREA DE ACTUACIÓN I: DIAGNÓSTICO DEL RIESGO DE DESASTRES LOCAL

ÁMBITO DE ACTUACIÓN: INTERNO

CONOCIMIENTO DEL BANCO DE AMENAZAS DEL ENTORNO

I.1	LINEAMIENTO	INTERNO
DIAGNÓSTICO	Acción	Apoyar esfuerzos, estrategias y alianzas que permitan al banco conocer en el mayor detalle posible datos sobre los niveles de amenaza de sus espacios de operación.
	Principio	Toda institución bancaria debe conocer las dinámicas territoriales de sus espacios de actuación que pudieran representar riesgos de origen natural y/o tecnológico tanto para sus instalaciones como para sus operaciones.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009) y Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010).
	Lineamiento de Actuación	A fin de contar con el diagnóstico oportuno y pertinente que los bancos requieren a la hora de considerar los riesgos socio-naturales asociados a sus actividades, se sugiere el disponer un inventario de actores del conocimiento, nacionales y regionales, que pudieran proveer y/o transferir a las instancias respectivas del banco esta información. Con estos actores pudieran promoverse convenios de cooperación para el desarrollo de agendas de investigación consensuada, financiamiento de trabajos de grado, estímulos a trabajos de caracterización de escenarios de riesgos, entre otros.
	Observaciones	Es preciso asegurar en este esfuerzo la pertinencia y aplicabilidad de los productos que pudieran desarrollar los actores científicos y académicos con que se establezcan las alianzas, particularmente en lo referido al nivel de precisión de los estudios, su lenguaje y la naturaleza de los resultados finales que sean desarrollados.
	Implicaciones en el municipio Libertador	El conocimiento de los peligros latentes originados por eventos socio-naturales, sociales, o tecnológicos que dada su condición inestable pueden activarse en cualquier momento en las sedes bancarias ubicadas en el municipio Libertador.

ÁREA DE ACTUACIÓN I: DIAGNÓSTICO DEL RIESGO DE DESASTRES LOCAL

ÁMBITO DE ACTUACIÓN: INTERNO

CONOCIMIENTO DEL BANCO DE LA VULNERABILIDAD DE SUS ESPACIOS

I.2	LINEAMIENTO	INTERNO
DIAGNÓSTICO	Acción	Apoyar esfuerzos, estrategias y alianzas que permitan al banco determinar la vulnerabilidad estructural, no estructural y funcional de su infraestructura y organización.
	Principio	Toda institución bancaria debe conocer detalladamente los aspectos relacionados con la vulnerabilidad y seguridad tanto de las edificaciones donde opera como de toda infraestructura física de interés a sus operaciones financieras.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010), Ley Orgánica de Ambiente (2006), Norma Covenin Venezolana 1756-1:2001 Edificaciones Sismorresistentes.
	Lineamiento de Actuación	El desarrollo de estudios técnicos para conocer la vulnerabilidad de las instalaciones bancarias constituye sin duda una línea de acción disponible; sin embargo, nuevamente se considera pertinente el desarrollar inventarios de actores del conocimiento, nacionales y regionales, que pudieran proveer y/o transferir a las instancias del banco este tipo de información. Reiteradamente con estos actores pudieran promoverse convenios de cooperación para el desarrollo de agendas de investigación consensuada, financiamiento de trabajos de grado, estímulos a trabajos de caracterización de vulnerabilidad de instalaciones de interés del banco, entre otros.
	Observaciones	Si bien los criterios técnicos e ingenieriles que privan en estos diagnósticos deben respetarse, conviene también asegurar la pertinencia y aplicabilidad de los esfuerzos y productos de los entes aliados en lo referido al nivel de precisión, su lenguaje, la naturaleza de los resultados y las recomendaciones finales que sean desarrolladas a los fines del sector financiero.
	Implicaciones en el municipio Libertador	Se requiere de una intervención consciente, concertada y planificada a los fines de reducir la vulnerabilidad institucional y aumentar su resistencia en el municipio.

ÁREA DE ACTUACIÓN I: DIAGNÓSTICO DEL RIESGO DE DESASTRES LOCAL

ÁMBITO DE ACTUACIÓN: INTERNO

DESARROLLO DE ALIANZAS CON CONOCEDORES DEL ENTORNO DE RIESGOS

I.3	LINEAMIENTO	INTERNO
DIAGNÓSTICO	Acción	Desarrollar alianzas estratégicas con entes del conocimiento y expertos en escenarios de riesgos de desastre que sean de interés para el banco.
	Principio	Toda institución financiera debe promover alianzas con entes del conocimiento que pudieran producirles y/o actualizarles información sobre los niveles de riesgo de los espacios geográficos donde sostiene operaciones.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010), Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología y Norma ISO 31000: 2009.
	Lineamiento de Actuación	Incorporar los escenarios locales de riesgos socio-naturales en la toma de decisiones financieras que desarrolla el banco, lo que demanda tanto la existencia de actores académicos, centros de investigación universidades, entre otros; con la capacidad de generar dicha información, así como fomentar la existencia de algunos canales de comunicación que permitan que estos resultados lleguen a las instancias de decisión de los bancos. Es en función de esto que conviene promover vínculos con este tipo de instituciones y, particularmente, promoverse nuevos y mucho más participativos y prospectivos enfoques para la reducción de los desastres sociales.
	Observaciones	Las alianzas deben darse hacia un amplio espectro de entes del saber, dado que la reducción del riesgo de desastre involucra e incluye temas técnicos, sociales, políticos, económicos. Este enfoque estratégico hace posible que el sector bancario reflexione y se esfuerce en asegurarse que se tomen las decisiones correctas a fin de abordar integralmente el efecto de los desastres sociales que pudieran afectarles.
	Implicaciones en el municipio Libertador	Las alianzas con entes del conocimiento facilitará mantener información actualizada sobre la Gestión del Riesgo contextualizada al área geográfica de esta municipalidad.

ÁREA DE ACTUACIÓN I: DIAGNÓSTICO DEL RIESGO DE DESASTRES LOCAL
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: EXTERNO
FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES LOCALES DE INVESTIGACIÓN

E.1	LINEAMIENTO	EXTERNO
DIAGNÓSTICO	Acción	Apoyo a los diagnósticos de riesgo del entorno mediante la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
	Principio	Las instituciones financieras deben promover en el marco de sus políticas de responsabilidad social empresarial, acciones destinadas a mejorar la producción y difusión de información sobre riesgos entre los actores sociales e institucionales de su entorno.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010) y Norma ISO 26000 (Responsabilidad Social).
	Lineamiento de Actuación	Se parte de la propuesta de incorporar la producción y difusión social de información sobre riesgos locales como parte de la cartera de acciones que las instituciones financieras apoyan permanentemente en el marco de sus políticas de RSE. De este modo, las instituciones bancarias respaldarían el desarrollo de espacios de reflexión que pudieran fomentar un contexto institucional y social mucho más consciente, además de comprometido con la sostenibilidad y seguridad de su entorno.
	Observaciones	Al incorporar este elemento en la RSE se fomentaría la construcción de una imagen institucional del banco comprometida con la sostenibilidad de su entorno y la seguridad de sus clientes.
	Implicaciones en el municipio Libertador	La convocatoria de diferentes ámbitos de acción en pro del desarrollo, fortalecimiento y consolidación de políticas para gestionar la formación de grupos sociales en iniciativas dirigidas a un cambio cultural en gestión de riesgos en la región.

ÁREA DE ACTUACIÓN I: DIAGNÓSTICO DEL RIESGO DE DESASTRES LOCAL
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: EXTERNO
APOYO A EVENTOS TÉCNICOS Y DE FORMACIÓN EN EL TEMA

E.2	LINEAMIENTO	EXTERNO
DIAGNÓSTICO	Acción	Apoyo a eventos científicos y técnicos.
	Principio	Los bancos deben fomentar el apoyo al desarrollo de seminarios, foros, conferencias, charlas, entre otros; sobre temas de gestión local del riesgo de desastre, comprometiéndose con ello en la formación del recurso humano con competencias inherentes y la difusión adecuada del conocimiento que este tema demanda particularmente en el ámbito de social e institucional.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009) y Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010).
	Lineamiento de Actuación	El sector bancario pudiera patrocinar eventos técnicos vinculados con la gestión del riesgo, entre los que destacan el auspicio de foros o seminarios sobre temas tales como el intercambio técnico, la aplicabilidad y/o la difusión de información sobre microzonificación de amenazas, factores que condicionan la vulnerabilidad local, aspectos sociales o institucionales de la vulnerabilidad, entre otros.
	Observaciones	Se incluye el apoyo o la premiación de trabajos especiales de grado (pregrado o postgrado) en temas vinculados, la producción de documentales, cuadernillos y/o materiales de promoción sobre la importancia de la reducción del riesgo local y regional de desastre.
	Implicaciones en el municipio Libertador	La formación de un recurso humano con competencias, enfocado en el papel que cumplen como supervisores de las políticas de gestión del riesgo.

ÁREA DE ACTUACIÓN I: DIAGNÓSTICO DEL RIESGO DE DESASTRE LOCAL
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: EXTERNO
FOMENTO DE REDES DE ACTORES COMPROMETIDOS CON CARACTERIZACIÓN DE
ESCENARIOS DE RIESGOS

E.3	LINEAMIENTO	EXTERNO
DIAGNÓSTICO	Acción	Fomentar en el sector bancario mejores diagnósticos conjuntos.
	Principio	Las instituciones bancarias deben promocionar redes de trabajo conjunto y/o espacios en los cuales las entidades financieras puedan compartir sus avances y logros en materia de apropiación de la gestión del riesgo de desastre entre sus respectivas instituciones.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009) y Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010).
	Lineamiento de Actuación	Además del fomento de encuentros internos para compartir experiencias y avances, también aplican el apoyo al financiamiento de trabajos de tesis de pregrado o postgrado que exploren temas vinculados a la incorporación de la gestión del riesgo en el sector financiero.
	Observaciones	Para los efectos de esta acción es muy importante contar con agendas consensuadas de investigación y desarrollo en las cuales se prioricen las áreas y los temas específicos de desarrollo tecnológico y de conocimiento que deban ser objeto de este tipo de apoyos.
	Implicaciones en el municipio Libertador	La promoción hacia la apropiación del conocimiento y la formación de investigadores y gestores en soluciones a problemáticas ambientales locales y regionales.

ÁREA DE ACTUACIÓN II: APOYO A GESTIÓN PROSPECTIVA DEL RIESGO
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: INTERNO
INCLUSIÓN DE CONDICIONES DE AMENAZA EN PROYECTOS DE AMPLIACIÓN DE LA
INFRAESTRUCTURA DEL BANCO

I.1	LINEAMIENTO	INTERNO
PROSPECTIVO	Acción	Incorporar las condiciones de amenaza y vulnerabilidad en todo nuevo proyecto de ampliación del Banco.
	Principio	Las instituciones financieras integran el análisis de las condiciones de amenaza y vulnerabilidad del entorno en las políticas, planes y programas de ampliación de sus oficinas e infraestructuras de trabajo.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010) y Norma Covenin Venezolana 1756-1:2001 Edificaciones Sismorresistentes.
	Lineamiento de Actuación	Se incorporan estas exigencias en los contratos y estudios de ampliación que desarrollan las instituciones financieras. Estos esfuerzos se basan en las fuentes de información y los diagnósticos que se disponen o a los que puede acceder el banco en función de sus nuevas alianzas.
	Observaciones	Es útil que estos requisitos se incorporen como condicionantes permanentes en los manuales de procedimientos internos que, a los fines de establecer sus políticas de expansión, sean establecidos por el banco.
	Implicaciones en el municipio Libertador	La implementación de políticas y estrategias para fortalecer las estructuras de las sedes bancarias a fin de reducir el impacto de amenazas socio-naturales y de desastres sociales ambientales y tecnológicos; incidirá positivamente a nivel local, contándose con estructuras más sismorresistentes y menos vulnerables a la exposición de riesgos.

ÁREA DE ACTUACIÓN II: APOYO A LA GESTIÓN PROSPECTIVA DEL RIESGO
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: INTERNO
VALORACIÓN DE CONDICIONES DE VUNERABILIDAD EN ESPACIOS
PRESELECCIONADOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE NUEVAS OFICINAS

I.2	LINEAMIENTO	INTERNO
PROSPECTIVO	Acción	Exigencia de evaluar las condiciones de vulnerabilidad previamente a la selección de espacios para nuevas oficinas.
	Principio	Las instituciones bancarias incorporan un diagnóstico de vulnerabilidad adecuado físico-estructural de los espacios que pudieran ser adquiridos o arrendados con la intención de instalar en ellos nuevas oficinas.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010) y Norma Covenin Venezolana 1756-1:2001 Edificaciones Sismorresistentes.
	Lineamiento de Actuación	Se incorporan en los instrumentos de evaluación de estos espacios criterios preliminares sobre vulnerabilidad sismorresistente. Los protocolos para la valoración de tales aspectos se nutren de aportes de expertos consistentes en planillas con indicadores de fácil aplicación y lectura, o software especializados.
	Observaciones	El desarrollo de estas capacidades permitirá garantizar la selección de espacios de trabajo con un mínimo de condiciones de seguridad y sostenibilidad de las inversiones que son desarrolladas por el ente financiera en el marco de sus planes y políticas de expansión.
	Implicaciones en el municipio Libertador	Se facilitará el proceso para evaluar el grado de resistencia y/o exposición de una nueva sede bancaria frente a la ocurrencia de un peligro o serie de características que le predisponen a sufrir daños frente al impacto de un peligro que dificultaría su recuperación.

ÁREA DE ACTUACIÓN II: APOYO A GESTIÓN PROSPECTIVA DEL RIESGO
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: INTERNO
FORMACIÓN DEL RECURSO HUMANO (PLANIFICACIÓN) EN TEMAS DE GESTIÓN
PROSPECTIVA DEL RIESGO DE DESASTRES

I.3	LINEAMIENTO	INTERNO
PROSPECTIVO	Acción	Formación del recurso humano de planificación en aspectos del tratamiento prospectivo del riesgo de desastres sociales.
	Principio	El banco desarrolla esfuerzos de formación del recurso humano entre los analistas financieros de planes y operaciones, con la finalidad que estos puedan conocer en qué medida los escenarios de riesgos socio-naturales o tecnológicos atentarían contra la sostenibilidad o tasas de retorno de las operaciones.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) y Norma ISO 31000:2009.
	Lineamiento de Actuación	Estos programas de capacitación pueden ser desarrollados con base a la selección de posibilidades de formación que detecta el banco, o en función del diseño específico de talleres y cursos que son desarrollados por el banco y sus aliados técnicos con competencia en la caracterización y manejo de riesgos locales y regionales de desastres sociales.
	Observaciones	Con este esfuerzo el trabajador no solo incorpora elementos que le permiten defender de mejor manera los intereses del banco, sino que además se convierte en factor de cambio en favor de la prevención y mitigación del riesgo de desastre, incidiendo con ello en la seguridad y sostenibilidad tanto de los espacios de interés del banco, como de la sociedad.
	Implicaciones en el municipio Libertador	Los trabajadores del sector bancario una vez fortalecidas sus competencias, contribuirán a crear una cultura de prevención convirtiéndose en agentes multiplicadores en la materia.

ÁREA DE ACTUACIÓN II: APOYO A LA GESTIÓN PROSPECTIVA DEL RIESGO
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: EXTERNO
INCORPORACIÓN DE NIVELES DE AMENAZAS EN
PROCESOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITOS

E.1	LINEAMIENTO	EXTERNO
PROSPECTIVO	Acción	Incorporar el diagnóstico de las amenazas y riesgos locales en los procesos de evaluación de carteras de crédito.
	Principio	El banco establece protocolos, mecanismos y herramientas que le permiten analizar y evaluar adecuadamente la manera como las amenazas propias del entorno territorial pudieran atentar contra la rentabilidad de proyectos financiados por la institución.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010), Ley Orgánica de Ambiente (2006), Norma Covenin Venezolana 1756-1:2001 Edificaciones Sismorresistentes.
	Lineamiento de Actuación	El diagnóstico de las amenazas y riesgos latentes en los proyectos financiables por el banco incluye el uso de los estudios de microzonificación de amenazas disponibles, los diagnósticos rápidos de seguridad estructural de edificaciones en donde se prevea la adquisición de locales, así como cualquier otro aspecto que pudiese poner en juego la estabilidad del bien a construirse o adquirirse y/o la tasa de retorno del crédito otorgado.
	Observaciones	Nuevamente la información y los lineamientos generados por los aliados del conocimiento de la entidad financiera serán fundamentales para promover la inclusión de este tipo de criterios en la evaluación de los créditos bancarios.
	Implicaciones en el municipio Libertador	La promoción e inclusión del enfoque de Gestión del Riesgo de Desastre en la evaluación de los créditos bancarios en el municipio Libertador asegurará la implementación de criterios técnicos en materia de riesgos hacia proyectos de construcción más seguros.

ÁREA DE ACTUACIÓN II: APOYO A GESTIÓN PROSPECTIVA DEL RIESGO
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: EXTERNO
ASESORAR A LOS CLIENTES SOBRE NIVELES DE RIESGO DE DESASTRES QUE
PUDIERAN AFECTAR LOS PROYECTOS

E.2	LINEAMIENTO	EXTERNO
PROSPECTIVO	Acción	El banco establece como política el asesoramiento a sus clientes brindándole información sobre las condiciones de riesgo de desastre que pudieran presentar sus proyectos.
	Principio	Además de usarla para sus evaluaciones internas, el banco establece como política el asesorar a los clientes que les solicitan financiamiento, sobre los niveles de riesgos socio-naturales de sus proyectos y les ofrecen alternativas más seguras y sostenibles para canalizar esos proyectos.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010), Ley Orgánica de Ambiente (2006), Norma Covenin Venezolana 1756-1:2001 Edificaciones Sismorresistentes y Norma ISO 31000: 2009.
	Lineamiento de Actuación	Este ejercicio sugiere en el banco la capacidad de mostrarle a sus clientes información preliminar que de manera rigurosa, con un adecuado criterio científico y de ingeniería, les revele a estos, los niveles de exposición a desastres sociales de sus inversiones, de acuerdo a un aceptable diagnóstico de los niveles de amenazas y vulnerabilidad de los espacios donde se estime desarrollar o adquirir una infraestructura.
	Observaciones	También aplica la información y los lineamientos generados por los aliados del conocimiento de la entidad financiera con elementos fundamentales para promover la inclusión de este tipo de criterios en los procesos de asesoría financiera que el banco ofrecería a sus clientes.
	Implicaciones en el municipio Libertador	Construcciones más seguras promocionadas y financiadas por las entidades bancarias

ÁREA DE ACTUACIÓN III: APOYO A LA GESTIÓN CORRECTIVA DEL RIESGO
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: INTERNO
PROMOVER EL REFORZAMIENTO DE ESPACIOS DE OPERACIÓN QUE LO
REQUIERAN

I.1	LINEAMIENTO	INTERNO
CORRECTIVO	Acción	El banco prioriza y aborda el reforzamiento de las sedes y oficinas bancarias que así lo requieren estructural y de servicios críticos (internet, comunicaciones, electricidad, entre otros).
	Principio	El banco cuenta con mecanismos que le permiten, en aquellos casos que los diagnósticos así lo determinen, someter a las sedes que demostrasen tener compromisos de seguridad estructural a un proceso de adecuación y reforzamiento.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010), Ley Orgánica de Ambiente (2006), Norma Covenin Venezolana 1756-1:2001 Edificaciones Sismorresistentes y Norma ISO 31000: 2009.
	Lineamiento de Actuación	Una vez efectuado el diagnóstico de los factores internos de vulnerabilidad que pudieran atentar con la seguridad de algunas instalaciones prioritarias del banco, se establecen mecanismos y fuentes de financiamiento que permiten el reforzamiento de instalaciones propias o la reubicación de las sedes, en caso de tratarse de instalaciones ocupadas en condición de inquilinato.
	Observaciones	La evaluación que darían pie a este tipo de medida debe también estar adecuadamente protocolizada y normada, además de corresponder, en último término, a los informes emitidos por un equipo multidisciplinario expertos en seguridad estructural.
	Implicaciones en el municipio Libertador	La región contará con sedes bancarias cuyas infraestructuras estarán libres amenazas, así como también se minimizarán las vulnerabilidades.

ÁREA DE ACTUACIÓN III: APOYO A LA GESTIÓN CORRECTIVA DEL RIESGO
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: INTERNO
PROMOVER PROTOCOLOS DE MITIGACIÓN NO ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL

I.2	LINEAMIENTO	INTERNO
CORRECTIVO	Acción	Reducción de la vulnerabilidad funcional
	Principio	El banco mantiene mecanismos para abordar la continuidad de sus operaciones básicas en caso de un evento adverso que pudiera comprometer sus flujos de servicios básicos y conectividad. En este sentido, se diagnóstica y se corrigen a tiempo los elementos que denoten fallas de vulnerabilidad funcional en la entidad bancaria.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Norma Covenin Venezolana 1756-1:2001 Edificaciones Sismorresistentes y Norma ISO 31000: 2009.
	Lineamiento de Actuación	Un análisis de vulnerabilidad funcional debe comenzar con una inspección visual de las instalaciones bancarias y con la preparación de un reporte preliminar en el cual se identifican sistemas y áreas que requieran atención o reforzamiento. El reporte debe ser discutido con los expertos en riesgo de desastre y en el funcionamiento de la sede con miras a definir las prioridades y los cronogramas para llevar a cabo las correcciones que tuvieran lugar.
	Observaciones	El trabajo de mitigación de vulnerabilidad y fallas debe canalizarse por un protocolo establecido por el banco. Una vez que este programa ha sido diseñado, debe promover revisiones y análisis periódicos que sugieran permanentemente nuevas áreas y elementos que pudieran requerir ser intervenidos.
	Implicaciones en el municipio Libertador	Sedes bancarias más seguras.

ÁREA DE ACTUACIÓN III: APOYO A LA GESTIÓN CORRECTIVA DEL RIESGO

ÁMBITO DE ACTUACIÓN: EXTERNO

OFRECER PRODUCTOS FINANCIEROS ORIENTADOS A APOYAR PROYECTOS DE REFORZAMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS Y PROPIEDADES VULNERABLES

E.1	LINEAMIENTO	EXTERNO
CORRECTIVO	Acción	El banco establece una cartera de financiamiento para la mitigación de riesgos en infraestructuras y propiedades de interés de sus clientes.
	Propósito	El banco oferta la posibilidad de otorgar créditos a su clientela que les permitan sufragar el costo de obras individuales o colectivas de reforzamiento o mitigación de riesgos previamente caracterizados.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009) y Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010).
	Lineamiento de Actuación	Los créditos que en este sentido pudieran ofertarse incluirían créditos para el reforzamiento estructural y sismorresistente de edificaciones para el desarrollo de obras de estabilización geológica de distinta envergadura, obras para la protección de cultivos ante eventuales inundaciones, entre otros.
	Observaciones	El principio que priva en la oferta de este producto financiero debe ser la demostración de la mayor rentabilidad que tiene para el cliente, la acción de invertir en la prevención-mitigación del riesgo, que le permita recuperarse luego de los daños que pudiera dejar en sus bienes, la ocurrencia de un desastre siconatural.
	Implicaciones en el municipio Libertador	Al considerarse el municipio Libertador del estado Mérida por las autoridades competentes, una zona de alta sismicidad y vulnerabilidad ante eventos socio-naturales, las entidades bancarias podrán facilitar el otorgamiento de créditos frente a la destrucción de los medios de sustento de la clientela, quienes además de la merma de su capacidad financiera, el aumento de la morosidad y la disminución del patrimonio; demandarán mayores recursos ante un cataclismo.

ÁREA DE ACTUACIÓN III: APOYO A LA GESTIÓN CORRECTIVA DEL RIESGO
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: EXTERNO
INCORPORAR POLÍTICAS DE SEGUROS EN EL MARCO DEL FINANCIAMIENTO DE
PROYECTOS EN ZONAS DE RIESGO DE DESASTRES

E.2	LINEAMIENTO	EXTERNO
CORRECTIVO	Acción	Ante el financiamiento de proyectos de alto riesgo, el banco exige la adquisición de seguros.
	Principio	El banco implementa como política la contratación obligatoria de un seguro que permita la cobertura de daños en caso de ocurrencia de eventos adversos en aquellos proyectos de construcción o crediticios que financia, en espacios o condiciones que se consideren de alto riesgo.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010), Ley Orgánica de Ambiente (2006), Norma Covenin Venezolana 1756-1:2001 Edificaciones Sismorresistentes, Norma ISO 31000: 2009.
	Lineamiento de Actuación	Las entidades bancarias protegerán su inversión y la de sus clientes mediante la exigencia de una póliza que asegure la cobertura de daños en caso de ocurrencia de eventos adversos en aquellos proyectos de construcción o crediticios que las mismas financien y cuyo nivel de riesgo sea alto. Con esta política se promoverá que el empresario pueda recuperarse rápidamente de la afectación que pudiera acarrear la ocurrencia de un desastre.
	Observaciones	Se asume que el monto del seguro a adquirirse se estimará con base a la amenaza y vulnerabilidad estimada para la inversión, en función de los análisis de los escenarios de riesgo que el banco pudiera tener.
	Implicaciones en el municipio Libertador	Las obras que se construyan en el municipio Libertador y que sean financiadas por entidades bancarias, estarán aseguradas y amparadas por una póliza amplia de cobertura ante eventos imprevistos, cualquier situación de amenaza, vulnerabilidad u ocurrencia de un hecho adverso.

ÁREA DE ACTUACIÓN III: APOYO A LA GESTIÓN CORRECTIVA DEL RIESGO
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: EXTERNO
FOMENTAR CAMPAÑAS INFORMATIVAS SOBRE PRODUCTOS CREDITICIOS Y DE
SEGUROS ORIENTADOS A LA MITIGACIÓN DE RIESGOS

E.3	LINEAMIENTO	EXTERNO
CORRECTIVO	Acción	Lanzamiento de campañas informativas.
	Principio	El banco promueve entre sus clientes campañas e información sobre los productos crediticios y de seguros para resguardar sus bienes e inversiones ante posibles desastres sociales. Para esta tarea se hace uso de los diversos canales y medios publicitarios que usualmente utiliza el banco en el marco de sus campañas de publicidad.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley Orgánica de Ambiente (2006), Norma Covenin Venezolana 1756-1:2001 Edificaciones Sismorresistentes, Norma ISO 31000: 2009 y Norma ISO 26000.
	Lineamiento de Actuación	Las campañas de información referidas partirían de brindar a la clientela y a la colectividad algunas nociones sobre las dinámicas de riesgos locales y regionales, mediante las cuales se ilustre la rentabilidad que representa el abordar prospectivamente los elementos de riesgo. Esto pudiera influir en la generación de cambios que transformen las aptitudes de las personas ante el riesgo. La comunicación se convierte en un elemento fundamental en la medida que logra facilitar el diálogo de todos los actores sociales, el manejo de conceptos y apropiación proactiva del tema a través de estrategias comunicativas que generan conciencia en la población.
	Observaciones	Este principio se sostiene en la idea que "Los desastres sociales pueden reducirse considerablemente si la gente se mantiene informada sobre las medidas que puede tomar para reducir su vulnerabilidad y si se mantiene motivada para actuar. (Marco de Acción de Hyogo de las Naciones Unidas, 2005.)
	Implicaciones en el municipio Libertador	Una población bien informada gracias a las campañas publicitarias que brindarán a la colectividad las explicaciones necesarias para conocer los peligros a los que se encuentra expuesta, además de identificar su vulnerabilidad y capacidades.

ÁREA DE ACTUACIÓN IV: PROTOCOLOS DE PREPARACIÓN ANTE DESASTRES

ÁMBITO DE ACTUACIÓN: INTERNO

DESARROLLO DE PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN INTERNA Y EQUIPAMIENTO DE CADA ENTIDAD PARA RESPONDER EN CASO DE DESASTRES

L.1	LINEAMIENTO	INTERNO
REACTIVO	Acción	El banco cuenta con equipos mínimos para afrontar una contingencia.
	Propósito	Propiciar en las instituciones bancarias la dotación del equipo mínimo en caso de desastres sociales (radio transistor, linterna, agua potable, extintores, botiquín de primeros auxilios, pito, planta eléctrica de emergencia, entre otros)
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley Orgánica de Ambiente (2006), Norma ISO 31000: 2009 y Norma ISO 26000.
	Lineamiento de Actuación	Mantener equipadas las instalaciones del banco con botiquines que contengan los implementos necesarios para prestar los primeros auxilios básicos. Deben ser fácilmente transportables y estar al alcance del personal bancario quienes serán los encargados de utilizarlos.
	Observaciones	La capacitación a los funcionarios del banco en Gestión del Riesgo de Desastre permitirá que puedan organizarse, capacitarse, elaborar un diagnóstico de sus capacidades y vulnerabilidades, conocer los peligros a que están expuestos y, al ser más conscientes de su nivel de exposición al riesgo, prepararse con equipos mínimos de primeros auxilios para enfrentarlo.
	Implicaciones en el municipio Libertador	Contar con un personal bancario debidamente capacitado y con formación para prestar los auxilios básicos en caso de presentarse una emergencia en materia de riesgo.

ÁREA DE ACTUACIÓN IV: PROTOCOLOS DE PREPARACIÓN ANTE DESASTRES
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: EXTERNO
DESARROLLO DE PROTOCOLOS PARA EL RÁPIDO REESTABLECIMIENTO DE LOS
SERVICIOS AL CLIENTE EN CASO DE DESASTRES

E.1	LINEAMIENTO	EXTERNO
REACTIVO	Acción	Protocolo de funcionamiento civil ante contingencias.
	Propósito	El banco cuenta con las capacidades materiales, técnicas y de desempeño mínimas aceptables para responder ante escenarios de desastres sociales. Se cuenta además con protocolos y procedimientos probados de actuación que deben seguir sus trabajadores en caso de un desastre.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de protección Civil y Administración de Desastres sociales y Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010).
	Lineamiento de Actuación	El diseño de protocolos internos de actuación del banco ante contingencias mayores incluye lo siguiente: procedimiento general aplicable al proceso de evacuación de escenarios y daños, procedimiento de evacuación, procedimiento de actuación inmediatamente después del evento, procedimiento especial de actuación ante incendios dentro de la entidad bancaria, lineamiento para la asistencia primaria de lesionados, procedimiento ante problemas con inundaciones, procedimiento para enfrentar amenazas por artefacto explosivo y protocolos para la rehabilitación provisional de servicios financieros en caso de desastres sociales.
	Observaciones	En términos generales, estos lineamientos deben partir de principios que son aplicables en todos los ámbitos. Destacan en este esfuerzo la capacitación del recurso humano en protocolos de contingencia, el diseño y validación de escenarios de afectación potencial y el desarrollo de métodos que permitan la rápida rehabilitación de servicios básicos tras el evento. Asimismo, los pasos que en este sentido presentan las normas ISO, las cuales establecen estándares de calidad en respuesta y resguardo de la data ante desastres sociales.
	Implicaciones en el municipio Libertador	Contar con un plan de trabajo que integra a todos los trabajadores bancarios para que cada uno en su área laboral y en general, conozca lo que se tiene que hacer en caso de un siniestro, cualquiera que este sea.

ÁREA DE ACTUACIÓN IV: PROTOCOLOS DE PREPARACIÓN ANTE DESASTRES

ÁMBITO DE ACTUACIÓN: EXTERNO

DISEÑAR Y PREVEER PRODUCTOS FINANCIEROS PARA APOYAR LA REHABILITACIÓN Y RECUPERACIÓN DE DAÑOS POST-DESASTRE

E.2	LINEAMIENTO	EXTERNO
REACTIVO	Acción	Ante eventuales contingencias, el banco está preparado para ofrecer carteras de crédito para atender necesidades de rehabilitación de sus clientes.
	Propósito	El banco cuenta con las capacidades materiales, técnicas y los protocolos que le permiten ofertar a sus clientes créditos para la atención de urgencias, así como la reparación y rehabilitación de sus viviendas o negocios luego de ocurrido un desastre.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de protección Civil y Administración de Desastres sociales y Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010).
	Lineamiento de Actuación	La previa preparación de protocolos en este sentido a lo interno del banco le permitiría convertirse en un aliado importante de los procesos individuales o colectivos de los procesos de recuperación postdesastre que tendrán que desarrollar algunas personas o grupos. Estos productos financieros deberían estar previamente preparados y difundidos entre sus clientes con el fin que se sepa de la existencia de estas posibilidades de apoyo.
	Observaciones	Para la preparación de estos productos crediticios se hace también necesario un esfuerzo interno de capacitación, el desarrollo de protocolos de contingencia, así como el manejo de escenarios de afectación potencial de cada región en los cuales el banco mantenga operaciones.
	Implicaciones en el municipio Libertador	Instituciones bancarias dispuestas a ofrecer créditos para atender las necesidades de rehabilitación de sus clientes, minimizando las pérdidas en la región.

ÁREA DE ACTUACIÓN IV: PROTOCOLOS DE PREPARACIÓN ANTE DESASTRES
ÁMBITO DE ACTUACIÓN: EXTERNO
PROTOCOLOS PARA LA APERTURA RÁPIDA DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS
PARA EL MANEJO DE APOYOS ECONÓMICOS QUE PUEDAN SER DONADOS EN EL
MARCO DEL DESASTRE

L.3	LINEAMIENTO	EXTERNO
REACTIVO	Acción	Ante eventuales contingencias, el banco pone a disposición de los entes de atención de la emergencia sus capacidades financieras de administrar ayudas en moneda nacional o extranjera.
	Propósito	El banco cuenta con las capacidades materiales, técnicas y los niveles de coordinación con los entes de manejo de desastres sociales locales que les permiten poner a disposición de estos, la apertura y gestión inmediata de cuentas en moneda nacional o extranjera destinadas a ayudar efectivamente a las regiones afectadas por un desastre.
	Marco Legal	Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009), Ley de protección Civil y Administración de Desastres sociales y Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010).
	Lineamiento de Actuación	También este es un elemento que debe incorporarse dentro de los protocolos internos de actuación del banco ante contingencias mayores y el mismo demanda tanto una adecuada coordinación de la actuación del banco a la hora de un desastre social, como una buena vinculación de este con los entes locales, regionales e incluso nacionales, responsables de los servicios de protección civil y administración de escenarios de desastres sociales.
	Observaciones	La preparación de estos protocolos de actuación hace necesario e importante un esfuerzo interno de capacitación, el desarrollo de protocolos de contingencia entre los empleados del banco y el adecuado conocimiento de los escenarios institucionales de actuación que se darían en caso de generarse un desastre en cada uno de los espacios en los cuales el banco mantenga operaciones.
	Implicaciones en el municipio Libertador	Solidaridad del Sector Bancario para ayudar efectivamente a las regiones afectadas por un desastre.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez transitados todos los aspectos inherentes al trabajo realizado, es importante acotar que el Sector Bancario, al igual que todos y cada uno de los actores públicos o privados del desarrollo, tiene importantes responsabilidades en materia de la Gestión del Riesgo de Desastre. Estos compromisos convienen que sean atendidos de forma coordinada y concurrente con los esfuerzos que instrumenta el Estado para incrementar la sostenibilidad de sus políticas de desarrollo, y ello demanda el fortalecimiento de los niveles gerenciales y operacionales que hacen su vida en el Sector Bancario. Sólo en la medida que se den adecuados procesos de capacitación de los funcionarios de la banca, el compromiso de fortalecimiento institucional en el tema y la consolidación de una cultura organizacional consciente de la importancia que representa la Gestión del Riesgo de Desastre para las instituciones financieras, hará posible que la banca nacional comience a contribuir sectorialmente con los retos que la reducción de desastres le impone a su quehacer.

Esta necesidad es común al Sector Bancario de todo el continente americano; sin embargo, para el caso de Venezuela, la Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-Naturales y Tecnológicos vigente en el país desde el año 2009, representa una ventana de oportunidad para fomentar la transversalidad de las variables que sugiere la Gestión del Riesgo de Desastre en las distintas operaciones que desarrollan las instituciones bancarias y financieras, a los efectos de integrar esta nueva dimensión a su comportamiento cotidiano y sus procesos de toma de decisiones.

Con los resultados logrados de cara a cada uno de los objetivos planteados en la investigación y que se recogen en el presente trabajo, ha sido posible diagnosticar tanto el nivel de desempeño como el grado de percepción y aceptación que pudiera tener el Sector Bancario del municipio Libertador del estado Mérida para la inclusión en sus operaciones de los principios que sugiere la Gestión del Riesgo de Desastre, objetivo este que se llevó a cabo mediante el cuestionario que fuera aplicado a los gerentes y subgerentes de todas las entidades bancarias del área de estudio y cuyos resultados indican las deficiencias existentes con respecto a dicha gestión y la limitada prioridad que se le brinda a la misma.

También fue posible demostrar con dicho instrumento la escasa orientación que en los niveles gerenciales y operacionales de los bancos se tiene con relación a los retos que representa para esas instituciones la Gestión del Riesgo de Desastre, un resultado que bien pudiera ser producto de las contadas eventualidades y la poca divulgación que se ha dado al impacto que los desastres, con seguridad, han representado para las instituciones bancarias en el pasado reciente. Un hecho que sin duda amerita ser corregido a fin de poder comenzar a entender la importancia que las condiciones de amenaza y vulnerabilidad presentan tanto para la propia infraestructura como para los proyectos que financia la banca privada.

Si bien, el énfasis que la Gestión del Riesgo de Desastre hace a los actores del desarrollo, tanto públicos como privados, no escapó del análisis, la evaluación de los protocolos de actuación que debieran mantener los bancos para accionar ante un evento adverso, en términos de salvaguardar sus intereses, así como para solventar financieramente las necesidades de sus clientes. Penosamente, también la evaluación demostró la ausencia de directrices claras que indicaran cómo debían actuar sus sedes en este sentido y la insuficiente información que tenían los bancos de los potenciales escenarios de desastres de los entornos en los cuales operan.

En virtud de todas estas debilidades, y de la notoria apertura e interés que demostró tener el Sector Bancario encuestado por conocer e incorporarse a trabajar en este sentido, se procedió como último objetivo de trabajo a identificar una serie de lineamientos estratégicos para la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario, inicialmente concebidos para las entidades ubicadas en el municipio Libertador del estado Mérida, pero cuyos resultados se considera que son perfectamente extrapolables al resto de instituciones financieras del país y de la región. Estos lineamientos fueron diseñados mediante la aplicación de varias metodologías de consenso y orientados a insertarse en las áreas propias de actuación e interés en las cuales un banco opera.

En términos generales, los resultados del estudio no solo permitieron apreciar la necesidad presentada por el Sector Bancario de evaluar la seguridad de sus instituciones en función del tipo de infraestructura, materiales y antecedentes de exposición a amenazas y vulnerabilidades ante eventuales desastres, sino que permitieron definir criterios claros que pudieran ser utilizados por los niveles gerenciales de esas instituciones a fin de propiciar un abordaje pertinente del quehacer que la gestión del riesgo y la sostenibilidad exige a sus entidades.

Recomendaciones

En torno a las conclusiones anteriormente expuestas, se considera que sería conveniente recomendar en la etapa final de este trabajo los siguientes aspectos:

El sector bancario debe comenzar a sensibilizarse sobre el rol que juega ante los retos que impone la Gestión del Riesgo de Desastre y la sostenibilidad. Este es un compromiso que debe promoverse y darse a conocer por medio de campañas informativas, dado que la importancia del abordaje de tales aspectos, por parte de este sector, hasta el momento ha sido considerada de manera muy limitada.

Es necesario desarrollar esfuerzos a lo interno de las instancias de planificación del Sector Bancario a fin de evaluar, y de ser necesario fortalecer, las estructuras físicas de las entidades que pudieran caracterizarse hoy por muy altos niveles de vulnerabilidad tanto estructural, como no estructural y funcionalmente. Es importante que el sector sepa que sus instalaciones cumplen con las normas técnicas que les aseguren seguir prestando servicios a la población aun en caso de darse un desastre y en qué medida sus espacios pudieran verse potencialmente afectados ante dicho escenario.

El Sector Bancario debe promover mayores, mejores y más dinámicos canales con los entes del conocimiento que les pudieran asesorar tanto en temas del diagnóstico de los riesgos de desastres de sus entornos de operación, como del tipo de metodologías que estas instituciones pudieran promover para fortalecer sus capacidades de Gestión del Riesgo de Desastre. Estos canales deben garantizar que los bancos cuenten con información veraz y actualizada que les permita establecer políticas gerenciales orientadas al tratamiento prospectivo, correctivo y/o reactivo del riesgo de desastres.

La importancia de una política clara de fortalecimiento del recurso humano bancario en estos aspectos resulta esencial, de allí la importancia de brindarle al Sector Bancario formas permanentes y profesionales de formación en estos temas, que sean dirigidas por personal profesional en distintas áreas de interés para la Gestión del Riesgo de Desastre en el Sector Bancario.

Es relevante promover mecanismos que fomenten el establecimiento de normativas más estrictas y actualizadas que permitan valorar el nivel de amenazas/riesgo asociado a proyectos que financian los bancos a sus clientes, ello con el fin de asegurar la sostenibilidad de la inversión que efectúa la banca y su cliente, y de proteger de posibles amenazas y vulnerabilidades a la población.

Un valor agregado a la inclusión, aceptación, obligatoriedad y aplicación del cumplimiento de criterios como el anterior, a fin de asegurar la inversión o el crédito que se está otorgando sería, a juicio personal, el mayor nivel de confiabilidad que con estas medidas la banca le brindaría a sus clientes.

Es relevante que el Sector Bancario tome en cuenta que para los efectos de la sostenibilidad y seguridad de su propia infraestructura de funcionamiento, en todo proceso de designación y apertura de una nueva sede se deban considerar niveles de protección/sostenibilidad que consideren factores como los siguientes:

- La Protección de la vida de los clientes y empleados de la entidad bancaria.
- La Protección del patrimonio y la inversión del banco en equipamiento e infraestructura.
- La Protección de la función de la institución bancaria en caso de suceder algún tipo de desastre.
- La Protección de las inversiones que el banco promueve.
- La sostenibilidad y seguridad del entorno en que el banco desarrolla sus operaciones.

Para propiciar lo anterior, conviene que las entidades bancarias cuenten con estudios detallados de vulnerabilidad local, estudios de amenaza, evaluación de vulnerabilidad estructural, no estructural y organizativo-funcional de sus instalaciones. Cada uno de estos aspectos demanda que existan canales con especialistas entrenados en distintos campos de formación profesional y con experiencia en la reducción de desastres sociales.

Una ventana de oportunidad para propiciar estos procesos lo constituye el recién creado Viceministerio para la Gestión de Riesgo y Protección Civil, dado que desde este organismo se pudieran promover lineamientos generales sectoriales para las entidades bancarias a fin de poner en práctica los procesos de evaluación, recolección de datos pertinentes al caso, la conformación de equipos de trabajo y, a su vez, la selección y capacitación de personal competente para fomentar la gestión del riesgo en el sector financiero y bancario.

También sería idóneo que los entes rectores del quehacer financiero y bancario del país pudieran tener la potestad de realizar el seguimiento a los bancos a fin de evaluar como estos incorporan el tratamiento prospectivo y correctivo del riesgo a lo interno de sus operaciones. Con ello, se promovería una visión estratégica del quehacer de estas instituciones ante este tipo de retos, lo cual redundaría en el establecimiento de planes, programas y políticas institucionales sectoriales que sin duda tendrían el potencial de repercutir e incidir en la seguridad y la sostenibilidad del desarrollo del país.

REFERENCIAS

- Acedo, M. y Acedo, A. (2007). **Instituciones Financieras**. (7ª ed). Caracas, Venezuela: McGraw-Hill.
- Altez, R. (2006). **El desastre de 1812 en Venezuela**. Caracas, Venezuela: Publicaciones UCAB, Fundación Polar.
- Arias, F. (2006). **Metodología de la investigación**. (5ª ed). Caracas: Episteme.
- Balestrini, M. (2002). **Cómo se elabora el proyecto de investigación**. Caracas, Venezuela: BL Consultores.
- Camacaro, P. (2010). **Hacia la epistemología de la gerencia**. [Documento en línea] Disponible en <http://www.eumed.net/ce/2010a/prc.htm>. [Consulta: mayo 02, 2013]
- Conferencia Hemisférica para la Reducción de Riesgos (2001). [Documento en línea] Disponible en <http://opsu.sicht.ucv.ve/bvd/pdf/conferencia.pdf> [Consulta: mayo 02, 2013]
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860. (Extraordinaria)**. Diciembre 30, 1999.
- Chaparro, E. y Renard, M. (2005). **Elementos conceptuales para la prevención y reducción de daños: originados por amenazas socio-naturales**. [Libro en línea] Disponible en <http://books.google.co.ve/books> [Consulta: mayo 18, 2013]

Chiavenato, I. (2006). **Introducción a la teoría gerencial de la administración**. México: McGraw-Hill.

Documento País Venezuela (2008). **Reducción de riesgos de desastres sociales a nivel nacional**. [Documento en línea] Disponible en http://www.desaprender.org/system/_tools/doc-pais-venezuela-2008.pdf [Consulta: marzo 15, 2013]

Drucker, P. (2000). **Gerencia para el futuro. El decenio de los 90 y más allá**. Barcelona, España: Grupo Editorial Norma.

Estévez, R. (2006). **Sistema de indicadores para la gestión de las causas del riesgo de desastres sociales, desde los ámbitos sectoriales del desarrollo nacional**. II Informe Técnico, Comisión Presidencial para la Gestión de Riesgos. Sub-Comisión de Conceptualización. Caracas, Venezuela: Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres sociales Las Américas – (EIRD) (2005). **Terminología: Términos principales relativos a la reducción del riesgo de desastres sociales**. [Documento en línea] Disponible en <http://www.eird.org/esp/terminología-esp.htm> [Consulta: Agosto 19, 2013]

Febres Cordero, T. (1.931). **Archivo de historia y variedades**. Tomo II. Caracas, Venezuela: Editores Parra León Hnos.

Francés, A. (2006). **Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral**. México: Prentice Hall.

- Gómez, G. (2005). **Planeación y Organización de empresas.** (8ª ed). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). **Metodología de la Investigación.** México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2008). **El proyecto de investigación.** (6ª ed.). Caracas: Ediciones Quirón.
- Kiesel, C. (2005). **Guía para la gestión de riesgos en proyectos de desarrollo rural.** San José de Costa Rica: CEPREDENAC.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). **Elementos de Administración: un enfoque internacional.** México: McGraw-Hill Interamericana.
- Laffaille, J. y Ferrer, C. (2009). **Posibles huellas geomorfológicas de los terremotos de 1673 y 1674 en Los Andes de Mérida.** V Jornadas Venezolanas de Sismología Histórica y VI Simposio Venezolano de Historia de las Geociencias. Libro de resúmenes extendidos. Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes-FUNDAPRIS.
- Laffaille, J.; Rengifo, M. y Ferrer, C. (2009). **El terremoto de Mérida de 1812 y sus posibles fuentes sísmicas.** V Jornadas Venezolanas de Sismología Histórica y VI Simposio Venezolano de Historia de las Geociencias. Libro de Resúmenes Extendidos. Mérida –Venezuela: Universidad de Los Andes-FUNDAPRIS.
- Lavell, A. (2002). Conceptos y definiciones de relevancia en la gestión de Riesgo. Colaboración del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). [Documento en línea] Disponible en

<http://www.snet.gob.sv/Documentos/conceptos.htm> [[Consulta: agosto 02, 2013].

Ley de Gestión Integral de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos (2009). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 39.095** enero 9, 2009.

Ley de Instituciones del Sector Bancario (2010). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 6.015** (Extraordinario). Diciembre 28, 2010.

Ley Orgánica de Seguridad de la Nación (2002). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 37.594**. Diciembre 18, 2002.

Liñayo, A. (2009). **Identificación y tratamiento del riesgo tecnológico urbano de la ciudad de Mérida (Venezuela)**. [Documento en línea] Disponible en <http://www.eird.org/plataforma-tematica-riesgo-urbano/recopilacion-de-articulos/alejandro-linayo.pdf> [Consulta: mayo 30, 2013].

Liñayo, A. (2012). **Alianzas entre el sector público y privado para la reducción del riesgo de desastres: Continuidad de gobierno y continuidad de operaciones ante situaciones de desastres**. Sistema Económico Latinoamericano. Mayo 2012.

Liñayo, A. (2006). **Los Riesgos de la Gestión del Riesgo**. Centro de Investigación en Gestión de Riesgos CIGIR – LaRED. Mérida.

Liñayo, A. (2005). **Sobre la noción de “sistemas” en los sistemas para la gestión de riesgos y desastres**, en “Gestión de Riesgos: Lineamientos para la Implementación de una Política de Estado”, Caracas.

Liñayo, A. (2011). **De la Administración de Desastres a la Gestión de Riesgos: ¿Avance en el Conocimiento o Cambio de Paradigma?**, CIGIR.

Marco de Acción de Hyogo de las Naciones Unidas (2005). [Documento en línea] Disponible en http://www.proteccioncivil.org/articulos/asset_publisher/S3Or/content/marco-de-accion-de-hyogo-2005 [Consulta: marzo 15, 2014].

Méndez, C. (2006). **Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales**. (4^a ed). México: Limusa.

Miller, S. y Keipi, K. (2008). **Estrategias e instrumentos financieros para la Gestión del Riesgo de Desastre en América Latina y el Caribe** [Documento en línea] Disponible en <http://ideas.repec.org/p/idb/brikps/30058.html> [Consulta: Abril 28, 2013]

Narváez, L.; Lavell, A. y Pérez, G. (2009). **La Gestión del Riesgo de Desastre: Un enfoque basado en procesos**. [Documento en línea] Disponible en <http://www.cridlac.org/digitalizacion/pdf/spa/doc/htm> [Consulta: mayo 15, 2013]

Norma Covenin Venezolana 1756-1:2001 Edificaciones Sismorresistentes. Revisión en Marzo de 2001.

Norma ISO 31000. **Gestión del Riesgo Principios y Directrices.**

Norma ISO 26000. **Guía de Responsabilidad Social.**

Normas Relativas a la Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros (2011). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 39.635.** Marzo 16, 2011.

Oviedo, H. y Campos, A. (2005). **Conceptos y definiciones de relevancia en la gestión de Riesgo. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach.** [Trabajo en línea] Disponible en <http://www.relyc.org/articulo.ao?id=80634409> [Consulta: noviembre 15, 2013].

Parella, S. y Martins, P. (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa.** Caracas, Venezuela: FEDEUPEL.

Palme, C. y Altez, R. (2000). **Los terremotos de 1673 y 1674 en Los Andes venezolanos.** INCI, mayo 2002, vol.27, no. 5, p. 220-226.

Peña, A. (2007). **La competitividad de la banca universal venezolana desde la perspectiva de su sistema de información contable.** Revista Actualidad Contable FACES, año 10 Nº 15, Julio - Diciembre 2007.

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), (2003). **GEO América Latina y el Caribe: perspectivas del medio ambiente 2003.** [Documento en línea] Disponible en <http://books.google.co.ve/books> [Consulta: mayo 20, 2013]

- Ramírez, T. (2010). **Cómo hacer un proyecto de investigación**. (5ª ed.). Caracas: Panapo.
- Rengifo, M. y Laffaille, J. (2000). **Reevaluación del Sismo del 28 de Abril de 1894**. Acta Científica Venezolana. 51: p. 160-175.
- Robbins, S. (2000). **Comportamiento organizacional**. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, M. (2005). **Análisis de riesgos ambientales en los proyectos de préstamos e inversión**. Programa de Formación de Gerentes Ambientales para el Sector Financiero Latinoamericano. [Documento en línea] Disponible en <http://www.incae.edu/es/clacds/publicaciones/pdf> [Consulta: abril 28, 2013]
- Rojas, B. (2010). **Investigación cualitativa. Fundamentos y praxis**. (2ª ed). Caracas: FEDUPEL
- Rosas, J. (1962). **El terremoto del Jueves Santo**. Instituto Venezolano de Investigaciones de Prensa. Facultad de Humanidades y Educación. Universidad Central de Venezuela. Caracas. 26 p.
- Samudio, E. (1999). **Conmoción en Mérida Andina: los sismos de 1673-1674**. Revista Fermentun. Año 9, N° 25, p. 261-284.
- Silva, A. (1909). **Documentos para la Historia de la Diócesis de Mérida. Siete Tomos**. Caracas, Venezuela: Imprenta Diocesana.
- Stoner, J.; Freeman, R. y Gilbert, D. (2003). **Administración**. México: Prenticed-Hall.

- Tamayo y Tamayo, M. (2009). **El proceso de investigación científica**. (5ª ed.). México: Limusa.
- Toro, J. (2013). **Gestión de riesgos de desastres sociales: una estrategia de desarrollo sostenible**. Artículo en Diario Los Andes, marzo 11, 2013.
- Torres, A. (2011). **Gestión de administración del riesgo de desastres sociales generados por la ocurrencia de fenómenos naturales: retos para el sector bancario**. Universidad Sergio Arboleda de Colombia.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). **Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. (4ª ed.). Caracas: UPEL.
- Vargas, J. (2002). **Políticas públicas para la reducción de la vulnerabilidad frente a los desastres sociales naturales y socio-naturales**. [Libro en línea] Disponible en <http://books.google.co.ve/books> [Consulta: junio 02, 2013]

ANEXOS
www.bdigital.ula.ve

ANEXO A

CUESTIONARIO APLICADO A LAS INSTITUCIONES BANCARIAS

www.bdigital.uisa.ve

CUESTIONARIO PARA VALORAR LA INCORPORACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES EN EL SECTOR BANCARIO

Se propone explorar en el presente cuestionario seis (06) aspectos centrales sobre la **Gestión del Riesgo en instituciones bancarias**:

Orientado a identificar qué tipo de riesgos son prioritariamente atendidos en la gestión de la banca y la importancia que se le da a la Gestión del Riesgo de Desastre.

1. En esta sección, por favor, valore en una escala del 1 al 5 la calidad de los esfuerzos que realizan en el Banco donde usted labora en relación a los siguientes riesgos:

Escala	1	2	3	4	5
1a. Riesgos de mal funcionamiento interno o sabotaje.					
1b. Riesgos asociados a las condiciones de trabajo de los empleados.					
1c. Riesgos asociados a la criminalidad.					
1d. Riesgos asociados a la potencial ocurrencia de desastres sociales socio-naturales.					
1e. Riesgos asociados a insolvencia de carteras de créditos.					
1f. Riesgo de operaciones fraudulentas y lavado de dinero.					

A qué se debe la calificación que le dio al tratamiento del riesgo de desastre?

2. Por favor, evalúe de acuerdo a las proposiciones, la Gestión del Riesgo de Desastre que se hace en este Banco.

Opciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
2a. Este Banco está consciente del impacto que pudiera generar en sus operaciones la ocurrencia de un desastre socio-natural.					
2b. Este Banco conoce los niveles del riesgo de desastres sociales de los espacios donde mantiene operaciones financieras.					
2c. Este Banco conoce los niveles del riesgo de desastres sociales de las sedes donde opera.					
2e. En este Banco existen protocolos, lineamientos y políticas claras que evitan el riesgo de desastres sociales socio-naturales en sus operaciones.					
2d. En este Banco existen protocolos de actuación claros y conocidos que indican cómo deben actuar sus sedes en casos de desastres sociales.					

3. En cuanto a la afectación de las operaciones bancarias ante casos de desastres sociales. Este aspecto está orientado tanto a la identificación del nivel de memoria y/o conocimiento que pudieran tener los empleados de los Bancos entrevistados con relación a eventos adversos históricos que pudieran haber afectado el funcionamiento de este tipo de instituciones:

a. ¿Conoce usted situaciones en las que las operaciones de su Banco en alguna región del país, se hayan visto afectadas por la ocurrencia de desastres sociales?

SI ____ NO ____

b. De ser positiva su respuesta ¿podría especificar la situación y el tipo de afectación que fue registrada?

- c. De ocurrir un desastre en esta ciudad, ¿En qué medida cree que pudieran verse afectadas las operaciones financieras que promueve este Banco a nivel local?

Opciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
3c1. Pérdidas de infraestructura y bienes asociadas a daños en las sedes donde opera el Banco.					
3c2. Pérdidas por daños en infraestructura en los proyectos que el Banco financia.					
3c3. Problemas por incrementos en las tasas de morosidad de sus préstamos.					
3c4. Pérdidas por fluctuaciones de mercado asociadas al desastre.					
3c5. Pérdidas de capacidad operativa de atención de sus clientes.					

4. De acuerdo al conocimiento y uso de los diagnósticos de riesgo de desastre disponibles:

En este aspecto se explora la medida en que la información disponible sobre escenarios potenciales de afectación en caso de desastre, es conocida y/o utilizada por el sector bancario de la ciudad.

- a. En relación a la información disponible sobre los escenarios de riesgos existentes en la ciudad, por favor mencione en qué medida está o no de acuerdo con las siguientes opciones:

Opciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
4a1. En este Banco se conocen los distintos tipos de riesgo de desastres sociales a los que están expuestos.					
4a2. Conocen los niveles de vulnerabilidad de la edificación en la que operan.					
4a3. Conocen los trabajos de zonificación de riesgo sísmico que tiene la ciudad.					
4a4. Conocen los trabajos de microzonificación de riesgos hidro-geológicos de la ciudad.					
4a5. Conocen las instituciones que pudieran proveerles la información requerida.					
4a6. Los gerentes están informados sobre el nivel del riesgo de desastres sociales al que están expuestos.					
4a7. A los empleados se les informa del nivel del riesgo de desastre a los que están expuestos					

- b. relación al uso que se le da a la información disponible sobre riesgos de desastres sociales existentes en la ciudad, por favor mencione en qué medida está de acuerdo con las siguientes opciones:

Opciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
4b1. Esta información debe ser tomada en cuenta a la hora de instalar una sucursal del Banco.					
4b2. Esta información es tomada en cuenta a la hora de financiar una inversión o proyecto.					
4b3. Esta información forma parte de las políticas de seguridad integral del Banco					
4b4. Esta información forma parte de las políticas de formación de RRHH del Banco.					
4b5. Las entidades bancarias poseen lineamientos y criterios unificados entre las mismas para fomentar la gestión integral de este tipo de riesgos.					

- 5. En cuanto al tratamiento prospectivo y compensatorio del riesgo de desastre en el banco:** en este aspecto se explora en qué medida el Banco instrumenta o pudiera promover la instrumentación de lineamientos orientados al tratamiento prospectivo y/o compensatorio del riesgo de desastres sociales.

En relación al aspecto en el cual se promueve que se evite y/o minimicen los riesgos de desastres sociales en la ciudad, por favor mencione en qué medida está de acuerdo según las siguientes opciones:

Opciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5a1.El Banco evalúa los niveles de amenaza asociados a los proyectos que financia.					
5a2.El Banco evalúa los niveles del riesgo de desastres sociales de los créditos para adquisición de infraestructura que otorga.					
5a3. El Banco promueve programas de financiamiento para la mitigación de riesgos (reforzamiento, obras de mitigación, entre otros).					
5a3. El Banco asesora a sus clientes con relación a los niveles del riesgo de desastres sociales de sus proyectos.					
5a4. El Banco mantiene políticas de seguro ante casos de desastres sociales en sus inversiones.					
5a5. El Banco conoce y obra en función de lo que establece la Ley de Gestión de Riesgos Socio-naturales y Tecnológicos.					

6. En cuanto a la preparación del Banco ante potenciales desastres sociales socio-naturales: se evalúa la percepción existente con respecto a la idoneidad de los protocolos de respuesta ante casos de desastres sociales que pudieran existir en el Banco.

a. En relación a la calidad de los protocolos de actuación que mantiene el Banco ante eventuales casos de desastres sociales, por favor mencione en qué medida está de acuerdo con las siguientes opciones:

Opciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
6a1. El Banco cuenta con adecuados protocolos de preparación y respuesta ante los distintos casos de desastres sociales que pudieran darse en el entorno.					
6a2. Los protocolos de preparación y respuestas que dispone el Banco, se basan en los escenarios específicos de riesgo establecidos para esta ciudad.					
6a3. Todos los empleados de esta sucursal conocen los protocolos de actuación que deben implementarse en caso de un desastre.					
6a4. El nivel de preparación del personal ante casos de desastre es suficiente y adecuado.					
6a5. El protocolo de actuación de esta sucursal se articula con protocolos similares que existen en otras sucursales de los bancos de esta ciudad.					
6a6. El protocolo de este Banco se encuentra articulado con los protocolos de actuación de las demás instituciones locales en respuesta ante emergencias y desastres sociales.					
6a7. El protocolo contempla aspectos vinculados a la protección y de seguridad de datos o documentos de importancia del Banco.					
6a8. El protocolo contempla la rehabilitación rápida de los servicios financieros que permitan a los clientes disponer de su dinero durante la contingencia.					

ANEXO B
GUIA DE ENTREVISTAS DESARROLADAS A EXPERTOS
INCORPORADOS EN EL GRUPO FOCAL

Guía de Entrevista Focus Group

1. El Sector Privado en la Gestión del Riesgo de Desastre

a) ¿En qué forma cree usted que el sector privado debería involucrarse en la gestión integral del riesgo de desastre?

b) ¿Quiénes pueden orientar en Gestión del Riesgo de Desastre?

c) ¿Conoce algunos ejemplos en los que el sector privado haya dado pasos en función de promover la Gestión del Riesgo de Desastre?

2. ¿Cómo considera que el sector bancario debería actuar de manera concreta ante una situación de desastre socio natural?

3. Se ha generado una propuesta, ¿cuáles serían sus recomendaciones en cuanto al esquema?

	<i>PROSPECTIVO-CORRECTIVO RIESGO</i>	<i>PREPARATIVO- REACTIVO ANTE DESASTRES</i>
<i>ÁMBITO DE ACTUACIÓN A LO INTERNO DEL BANCO</i>		
<i>ÁMBITO DE ACTUACIÓN A LO EXTERNO DEL BANCO</i>		

www.bdigital.ula.ve
ANEXO C
TESTS DE CONFIABILIDAD

C.C.Reconocimiento

Confiabilidad por Ámbitos

Tabla 8. Ámbito 1. Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,799	,800	6

La tabla 8, correspondiente al ámbito 1, muestra el coeficiente Alfa de Cronbach siendo su valor ,799 con un valor de aproximación indicando una consistencia interna, es decir, los resultados del ámbito muestran que existe una correlación entre las preguntas.

Tabla 9. Ámbito 2. Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,831	,833	5

De acuerdo a los resultados arrojados por el software se puede apreciar en la tabla 9, correspondiente al ámbito 2, según el número de elementos que este caso serían 5 (cinco), el valor de Cronbach indica que existe una buena correlación entre los elementos.

Tabla 10. Ámbito 3. Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,902	,924	6

En la tabla 10 del ámbito 3 el valor del Alfa de Cronbach muestra un valor de ,902 lo que indica que se aproxima al valor superior existiendo una fuerte relación entre las preguntas o números de elementos.

Tabla 11. Ámbito 4a. Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,831	,833	7

Tabla 12. Ámbito 4b. Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,930	,922	5

En la tabla 11, que muestra los valores del ámbito 4, se presentan los resultados en los cuales se observa que el valor de Alfa de Cronbach en la parte 4a. arroja un valor igual a ,831 muy cerca del valor superior, siendo este 1, lo cual indica que entre las preguntas hay una correlación manifestando así una consistencia interna. También se puede apreciar que el valor del Alfa de Cronbach en la sección 4b, su valor se aproxima más al valor superior lo que muestra que igualmente hay una buena correlación entre las preguntas.

Tabla 13. Ámbito 5. Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,884	,890	6

En la tabla 13, correspondiente al ámbito 5, se aprecia que el valor del Alfa de Cronbach tiene un valor muy cercano a 1, lo que es indicativo de una buena correlación entre las preguntas, así como de una consistencia interna aceptable.

Tabla 14. Ámbito 6. Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
,877	,771	8

Por último, se puede apreciar la tabla 14 que arroja el valor de Alfa de Cronbach con un número de preguntas o número de elementos igual a 8, siendo el resultado ,877 dicho valor indica la consistencia y correlación existente entre las mismas.

www.bdigital.ula.ve