

Editorial

La gestión del riesgo y la adaptación como estrategias para garantizar la continuidad de los servicios en el escenario pospandemia

Las organizaciones, empresas e instituciones públicas latinoamericanas de hoy tienen grandes retos desde la perspectiva económica, de compromiso social y ambiental, de impacto en los mercados, de generación del conocimiento y valor público; en un contexto cambiante, con grandes dinanismos que demandan una gran flexibilidad, adaptación y resiliencia. Conceptos que se sintetizan y toman gran realismo en la expresión del gran escritor uruguayo Mario Benedetti: “Cuando creíamos que teníamos todas las respuestas, de pronto, cambiaron todas las preguntas”.

Por su parte, las organizaciones de cualquier tipo enfrentan un mundo globalizado donde la obtención de nuevas tecnologías y herramientas de gestión, financiamiento y operación se convierte en un reto cotidiano para mejorar las condiciones y calidad de los servicios.

La continuidad de los servicios debería ser un principio esencial que oriente la gestión pública y privada, y adquiere una mayor relevancia ante una situación como la que han enfrentado nuestros países con la pandemia por la COVID-19 durante 2020 y lo que llevamos de 2021. Para cumplir ese principio de manera sostenible y flexible, es necesario contar con una gestión de la continuidad institucional o del negocio que permita garantizar la prestación oportuna y la calidad de los servicios.

La capacidad de continuidad de sus servicios compete a las organizaciones en un plano individual; sin embargo, su implementación puede tener implicaciones de gran alcance sobre la sociedad en su conjunto, particularmente, cuando se trata de servicios críticos por su incidencia en el desarrollo social, económico y ambiental y hasta en el funcionamiento efectivo del gobierno en los territorios. Es probable que la organización tenga vínculos

con otras organizaciones de las que dependa y habrá otras organizaciones o actores sociales que dependan de ella. Por ello, lograr la continuidad de los servicios de manera efectiva contribuye a una sociedad con capacidad de resiliencia, entendida como la capacidad humana de asumir con flexibilidad situaciones límite y sobreponerse a ellas.

La gestión del riesgo de desastres es importante para prevenir o mitigar el riesgo que se materializa por eventos disruptivos asociados, amenazas de origen natural, socionatural y antrópico que ocasionan desastres que podrían interrumpir o afectar a las poblaciones y sus medios de vida; asimismo, las operaciones, la producción, los flujos y la prestación de los servicios son parte de esa realidad y la cotidianidad en las organizaciones. Los servicios se pueden interrumpir o se pueden afectar a causa de una amplia variedad de incidentes, muchos de los cuales son difíciles de predecir o de analizar. A partir del impacto no deseado en los servicios o líneas vitales, los mecanismos de continuidad deben identificar aquellos procesos y actividades críticas que le permiten determinar lo que requiere para continuar cumpliendo sus objetivos, metas y obligaciones en su naturaleza.

De esta manera, a través de las buenas prácticas de continuidad del servicio y de la gestión del riesgo, una organización puede reconocer lo que necesita hacer para proteger sus recursos, su cadena de abastecimiento, su cadena de valor, sus partes interesadas y su reputación, antes de que se produzca un incidente que afecte su operación.

La gestión del riesgo y la adaptación como enfoques y la prácticas sistémicas de gestionar la incertidumbre para minimizar los daños y las pérdidas potenciales, identificar y estudiar la amenazas y las vulnerabilidades, y establecer estrategias adaptativas, ha evolucionado en la región latinoamericana en los últimos tiempos; cada vez más se desarrollan planes y estrategias de continuidad, existen programas de estudio universitarios de profesionalización que adoptan un enfoque holístico e incorporan la continuidad de los servicios como eje de estudio e investigación, que, indudablemente, pueden soportar profesionalmente el desarrollo de novedosos y efectivos mecanismos de continuidad del servicio para las organizaciones.

Ante el escenario pospandemia que se avecina, es de vital importancia la celeridad y oportunidad con la que se diseñen e implementen planes, estrategias de continuidad que consideren la identificación y análisis de los riesgos e impactos, la implementación de medidas que permitan la menor afectación

posible en la prestación de los servicios o el pronto restablecimiento de los mismos, particularmente cuando se consideren críticos o vitales para la ciudadanía; y una gestión flexible, dinámica y adaptable ante un entorno caracterizado por un alto grado de complejidad e incertidumbre como el actual.

El presente número plantea una serie de artículos con fundamentos técnico-científicos que nos dan una mirada desde la gestión de riesgo de desastres, el cambio climático y los efectos por la pandemia por la COVID-19 para lograr una sociedad más resiliente. Esperamos que este número brinde algunas perspectivas para fortalecer la gestión y la continuidad y sirva para la discusión y análisis en nuestras organizaciones en Latinoamérica.

Rodolfo Romero Redondo MSc
Docente-investigador
Escuela de Administración Pública
Universidad de Costa Rica
San José, Costa Rica
rodolfo.romero@ucr.ac.cr
<https://orcid.org/0000-0002-8601-5750>