

Darwin Gabriel Franco-Delgado; Lorena Elizabeth Bowen-Mendoza

<http://dx.doi.org/10.35381/e.k.v5i10.2066>

Resiliencia: Un factor clave en la gestión de procesos y productividad empresarial

Resilience: Is a key factor in process management and business productivity

Jaime Eduardo Gutiérrez-Ascón

jgutierrez@unjfsc.edu.pe

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Huacho
Perú

<https://orcid.org/0000-0003-4065-3359>

Julio Fabian Amado-Sotelo

jamado@unjfsc.edu.pe

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Huacho
Perú

<https://orcid.org/0000-0001-9670-7796>

Máximo Darío Palomino-Tiznado

mpalominot@unjfsc.edu.pe

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Huacho
Perú

<https://orcid.org/0000-0001-6325-0830>

José Augusto Arias-Pittman

jarias@unjfsc.edu.pe

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Huacho
Perú

<https://orcid.org/0000-0001-8933-5541>

Recibido: 01 de marzo 2022

Revisado: 10 de abril 2022

Aprobado: 15 de junio 2022

Publicado: 01 de julio 2022

Darwin Gabriel Franco-Delgado; Lorena Elizabeth Bowen-Mendoza

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo determinar la incidencia de la resiliencia un factor clave en la gestión de procesos y productividad empresarial. Desde un tipo descriptiva apoyada en un análisis estadístico correlacional con diseño de campo no experimental. La población estuvo conformada por 23 representantes de empresas. Por cuanto p valor (0,04) significativa y menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), se acepta la H1 o hipótesis afirmativa y se rechaza H0 o nula, lo que indica que la resiliencia como factor clave es favorable en la gestión de procesos y productividad empresarial del Perú. En este sentido; el abordaje de la gestión empresarial con énfasis en la resiliencia, es favorable; sin embargo; es necesario promover este elemento psicológico como parte de la cultura empresarial del Perú, con la intención de promover mayores probabilidades de gerenciar para superar las adversidades generadas desde la pandemia por COVID-19.

Descriptores: Comportamiento económico; psicología ocupacional; productividad. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the incidence of resilience as a key factor in process management and business productivity. From a descriptive type supported by a correlational statistical analysis with a non-experimental field design. The population consisted of 23 company representatives. Since p value (0.04) is significant and less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), H1 or affirmative hypothesis is accepted and H0 or null is rejected, which indicates that resilience as a key factor is favorable in the management of processes and business productivity in Peru. In this sense, the approach to business management with emphasis on resilience is favorable; however, it is necessary to promote this psychological element as part of the business culture of Peru, with the intention of promoting greater chances of managing to overcome the adversities generated since the pandemic by COVID-19.

Descriptors: Economic behaviour; occupational psychology; productivity. (UNESCO Thesaurus).

Darwin Gabriel Franco-Delgado; Lorena Elizabeth Bowen-Mendoza

INTRODUCCIÓN

La incertidumbre empresarial como producto de la postpandemia COVID-19, es uno de los factores presentes en la actualidad, sobre todo cuando el mercado no tiende a recuperarse del todo, evidenciándose inflación, requiriéndose la necesidad de contar con créditos extras para activar el capital (Suárez-Ponce et al. 2022), en ese sentido; los empresarios tienen la dura tarea de sobreponerse no solo a una exigente competencia; sino, a recomponer sus procesos y productividad, a niveles óptimos en concordancia con la volatilidad económica, a lo cual, se le han anexado factores como la guerra Rusia y Ucrania como elemento sumativo de la crisis financiera.

En concordancia, dentro de la gestión por procesos, no solo debe estudiarse lo relacionado a los recursos materiales o financieros, es necesario abordar la capacidad humana para resistir y trascender ante las crisis sociales, epidemiológicas, económicas, por lo que se hace pertinente afrontar la investigación de la resiliencia empresarial como un factor clave en la gestión de procesos y productividad empresarial de las empresas peruanas; las cuales además, tienen que estar al pendiente de los acontecimientos políticos que podrían coaccionar la inversión privada como otro factor en menoscabo de la productividad nacional (Rosales-Enríquez et al. 2021).

En este sentido; se tiene que la crisis económica ha sido mundial, esto influye directa e indirectamente en los mercados latinoamericanos, por cuanto existe un marcado episodio de intercambio comercial con otras latitudes, bien sea en el rol de importador o exportador, con lo cual, la normalidad de las operaciones se han visto afectadas y con ello, el flujo de caja de las empresas al no poder vender la totalidad del inventario proyectado para un determinado periodo, ocasionando pérdidas, cierres, despidos, entre otros, males que terminan por perjudicar al empleado y a la sociedad (Padilla-Buñay et al. 2021).

Siendo considerable tener en cuenta la experiencia planteada por (Colina-Ysea et al. 2021), al indicar que “ha sido negativo para las empresas estudiadas, las cuales han

Darwin Gabriel Franco-Delgado; Lorena Elizabeth Bowen-Mendoza

presentado disminución en la demanda, ventas, productividad y rentabilidad “(p. 31). Siendo considerable, asumir la resiliencia como un factor esencial para potenciar la capacidad de recuperación de las empresas en conformidad de superar las adversidades a las cuales se enfrentan; es así como desde “la planificación del mantenimiento se contribuye a la resiliencia de la organización, definiendo las habilidades y los factores de resiliencia que se deben desarrollar, para actuar con rapidez en la realización del mantenimiento planificado” (Marrero-Hernández et al. 2021, p. 104).

Es así como desde la ISO 9001:2015, específicamente desde el enfoque de mejora continua, especialmente cuando la investigación de (Benzaquen-de-las-Casas, 2018), determinó que las empresas peruanas certificadas, se encontraban en mejor y mayor prestación de calidad en sus servicios en comparación con las que no estaban certificadas, optimizándose así, su productividad y rentabilidad. Siendo perceptible la necesidad de promover en las empresas, la mejora continua como un agregado que puede motivar a ser resilientes en tiempos de adversidad, sobre todo, cuando se debe comprender que solo quienes se enfocan en atender las necesidades del cliente, tendrán mayor probabilidad de superar la crisis en tiempo de incertidumbre (Sanabria-Boudri, 2021).

Por consiguiente; la investigación tiene por objetivo determinar la incidencia de la resiliencia un factor clave en la gestión de procesos y productividad empresarial.

MÉTODO

La investigación se fundamentó metodológicamente debido a los postulados del enfoque cuantitativo, específicamente desde un tipo descriptiva apoyada en un análisis estadístico correlacional con diseño de campo no experimental (Hernández et al. 2014), recopilándose datos por parte de la población en único momento, siendo de cohorte transversal.

Darwin Gabriel Franco-Delgado; Lorena Elizabeth Bowen-Mendoza

La población estuvo conformada por 23 representantes de empresas ubicadas en Huacho, capital de la Región Lima-Provincias, Perú. Por ser una población finita y accesible a los investigadores, se procedió a trabajar con la totalidad de esta, por lo que no fue necesario realizar cálculo de muestra, aplicándose muestreo al azar simple. Se trabajó con la técnica de la encuesta, diseñándose un instrumento tipo cuestionario de 31 ítems en escala tipo Likert de cinco alternativas de respuesta.

Una vez diseñado el instrumento, se procedió a validar mediante el juicio de cinco expertos, aplicándose prueba piloto a 20 sujetos con características similares a la muestra de estudio, pero que no pertenecían a la misma, con estos datos se procedió a calcular fiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniéndose un resultado de 0,91 considerándose como confiable para su aplicación. Los datos obtenidos, se procesaron mediante correlación de Pearson con apoyo del programa estadístico SPSS V25.

RESULTADOS

Se presentan los resultados:

Tabla 1.
Resiliencia empresarial en la gestión de procesos y productividad.

	Resiliencia empresarial	Gestión de procesos y productividad
Correlación de Pearson	1	0,04**
Sig. (bilateral)		0
N	23	23

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaboración: Los autores.

Darwin Gabriel Franco-Delgado; Lorena Elizabeth Bowen-Mendoza

Dado que p valor (0,04) significativa y menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), se acepta la H1 o hipótesis afirmativa y se rechaza H0 o nula, lo que indica que la resiliencia como factor clave es favorable en la gestión de procesos y productividad empresarial del Perú.

Prueba de hipótesis

H1: la incidencia de la resiliencia como factor clave es favorable en la gestión de procesos y productividad empresarial del Perú.

H0: la incidencia de la resiliencia como factor clave no es favorable en la gestión de procesos y productividad empresarial del Perú.

DISCUSIÓN

Los resultados plantean que se aprueba la hipótesis afirmativa constituida por la incidencia de la resiliencia como factor clave es favorable en la gestión de procesos y productividad empresarial del Perú. Esto plantea que el abordaje de la gestión empresarial con énfasis en la resiliencia, es favorable; sin embargo; es necesario promover este elemento psicológico como parte de la cultura empresarial del Perú, con la intención de promover mayores probabilidades de gerenciar para superar las adversidades generadas desde la pandemia por COVID-19, por cuanto (García-Contreras et al. 2021); siendo una oportunidad para que las empresas que han sufrido pérdidas, cierres, despidos, puedan tener en cuenta la resiliencia como un aliado en cooperación de la gestión por procesos con la intención de potenciar las posibilidad de permanecer en el mercado (Padilla-Buñay et al. 2021).

En este sentido; se hace favorable desde la resiliencia promover la reingeniería de las empresas desde un enfoque de mejora continua, permitiendo actuar así, sobre la marcha de los acontecimientos que pueda devenir con la intención de gestionar un impacto en el mercado, sobre todo cuando los consumidores tratan en lo posible de adquirir aquello que realmente le sea útil y productivo, producto de la experiencia vivida a lo largo de la

Darwin Gabriel Franco-Delgado; Lorena Elizabeth Bowen-Mendoza

pandemia por COVID-19, siendo una realidad que conllevó a la reeducación financiera (Colina-Ysea et al. 2021).

Lo planteado, compagina cordialmente con el enfoque de mejora continua (Benzaquen-de-las-Casas, 2018), de ese modo, es factible impulsar como parte del crecimiento integral de la empresa, siendo considerable actuar desde una visión donde se percibe a la empresa como sistema vivo (Cordero-Cortés et al. 2014), la cual, va sobreponiéndose a las adversidades a partir de los esfuerzos colectivos generados por los trabajadores, pero para esto es necesario complementar con una visión de calidad en el recorrido de producción (Hernández-Enríquez et al. 2020), con la intención de no perder de vista, las diversas oportunidades que también suelen generarse en medio de las crisis e incertidumbre.

En este sentido, (Rosales-Enríquez et al. 2021), contribuyen diciendo que a pesar de la crisis sanitaria generada en el Perú, los indicadores de PIB han decrecido, sin embargo, empresas particulares como ventas de comidas, han permanecido e incluso crecido en el mercado, siendo considerable entender que no todo el mercado ha padecido una fuerte contracción, sino, aquellas empresas que son susceptibles de ser reconocidas como no prioritarias por el cliente, siendo este uno de los mayores desafíos, es decir, promover una visión favorable de la empresa para que pueda ser captada como necesaria, proyectándose como una figura cooperativa en el crecimiento de la sociedad al sostener empleos.

Ante lo cual; (Álvarez-Ojeda et al. 2021), plantean como opción el que la empresa negocie con similares que trabajen en su gestión con la resiliencia empresarial, siendo considerable para concebir una adecuada productividad a partir de beneficios otorgados en los plazos de pago de materia prima e insumos necesarios para confeccionar el producto a ofertar al cliente Siendo considerable tener en cuenta la propuesta de (Ellem, 2021), donde se destaca la importancia de revisar la seguridad y legislación laboral con

Darwin Gabriel Franco-Delgado; Lorena Elizabeth Bowen-Mendoza

la finalidad de promover mayor confianza, sobre todo cuando la pandemia por COVID-19, puede incidir en ausencias laborales.

Otro elemento para tener en consideración; lo representa la localización de la empresa como medida para fortalecer sus servicios prestados al cliente, de ese modo, se podrían compartir recursos que terminen por propiciar beneficios y productividad a las partes involucrada desde una visión ganar – ganar de cooperación institucional (Scuderi et al. 2021), ofreciendo alternativas saludables en el tema de la inclusión social, con la finalidad de que todas las personas se vean atraídas por la empresa a ser sus potenciales y fieles clientes en el tiempo (Matharu & Juneja, 2021).

Siendo considerable tener en cuenta el estudio de (Brykman & King, 2021), quienes, partiendo de la teoría de la conservación de los recursos, proponen fomentar la capacidad de resiliencia del equipo, a partir de la comunicación interna y orientación de objetivos de aprendizaje del líder (LGO), lo cual, amplifica esta relación al orientar el discurso del equipo hacia la comprensión y el crecimiento a partir de los desafíos. A su vez, proponen que la capacidad de resiliencia del equipo se relaciona positivamente con las conductas de aprendizaje del equipo, por cuanto los equipos con una mayor capacidad de resiliencia están bien posicionados para invertir sus recursos en actividades de aprendizaje, y esa elaboración de información en equipo amplifica esta relación al facilitar el intercambio de recursos; siendo considerable promover el trabajo en equipo y formación continua como parte del proceso de productividad de la empresa.

Una situación que contribuye a impulsar la resiliencia empresarial, es que esta sea promovida desde las escuelas universitarias de negocios, como parte de una acción curricular donde se denota la importancia de adaptarse a los constantes cambios sociales que exigen a las empresas, concebir nuevas estrategias con la finalidad de mantenerse y no desaparecer del mercado (Kovoor-Misra, 2020); visión que debe ser compartida con la formación en resiliencia psicológica por parte del talento humano, dado que esto sería

Darwin Gabriel Franco-Delgado; Lorena Elizabeth Bowen-Mendoza

el punto de partida para lograr una eficaz incorporación a las acciones de gestión productivas basadas en la mejora continua.

No perdiendo de vista los riesgos relacionados con la industria están aumentando debido a la creciente expansión de las industrias. Cada uno de estos riesgos puede tener un origen natural (como terremotos, inundaciones e incendios) o un origen humano (como ataques terroristas, enfermedades contagiosas y errores intencionales o inadvertidos del personal); para lo cual, se requiere formar al talento humano para asumir asertivamente desde su yo, los cambios bruscos acontecidos en la actualidad (Ostadi et al. 2021).

CONCLUSIÓN

Por cuanto p valor (0,04) significativa y menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), se acepta la H1 o hipótesis afirmativa y se rechaza H0 o nula, lo que indica que la resiliencia como factor clave es favorable en la gestión de procesos y productividad empresarial del Perú. En este sentido; el abordaje de la gestión empresarial con énfasis en la resiliencia, es favorable; sin embargo; es necesario promover este elemento psicológico como parte de la cultura empresarial del Perú, con la intención de promover mayores probabilidades de gerenciar para superar las adversidades generadas desde la pandemia por COVID-19.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los agentes sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

Darwin Gabriel Franco-Delgado; Lorena Elizabeth Bowen-Mendoza

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Álvarez-Ojeda, V., & Ramos-Alfonso, Y. (2021). Selección de proveedores, factor de éxito en la gestión de compras del producto restauración: Artículo de investigación [Supplier selection, a success factor in the management of foodservice product purchasing: Research Article]. *Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR*. ISSN 2737-6354., 4(7), 15-26. <https://doi.org/10.46296/rc.v4i7.0022>
- Benzaquen-de-las-Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas [ISO 9001 and the administration of total quality in Peruvian companies]. *Revista Universidad y Empresa*, 20(35), 281-312. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Brykman, K. M., & King, D. D. (2021). A Resource Model of Team Resilience Capacity and Learning. *Group & Organization Management*, 46(4), 737–772. <https://doi.org/10.1177/10596011211018008>
- Colina-Ysea, F. J., Isea, J., & Aldana-Zavala, J. J. (2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú [Impact of COVID-19 on small and medium-size companies in Peru]. *Revista De Ciencias Sociales*, 27, 16-31. Recuperado a partir de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/36991>
- Cordero-Cortés, P, Núñez-Espinoza, J., Hernández-Romero, O, & Arana-Coronado, O. (2014). Factores resilientes en micro y pequeñas empresas rurales [Resilience factors in rural micro and small businesses]. *Agricultura, sociedad y desarrollo*, 11(4), 481-498.
- Ellem, B. (2021). Labour and megaprojects: Rethinking productivity and industrial relations policy. *The Economic and Labour Relations Review*, 32(3), 399–416. <https://doi.org/10.1177/1035304620984294>
- García-Contreras, R, Valle-Cruz, D, & Canales-García, R. (2021). Selección organizacional: resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la COVID-19 [Organizational choice: resilience and performance of SMEs in the era of COVID-19]. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 73-84. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4291>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación [Research Methodology]*. México: Editorial Mc – Graw – Hill Interamericana.

Hernández-Enríquez, O., Matos-Mosqueda, L., & Benítez-Cortés, I. (2020). Procedimiento para el diseño y desarrollo de la gestión por procesos de alimentos y bebidas [Procedure for the design and development of the food and beverage process management system]: Artículo de investigación. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun - ISSN: 2697-3456, 4(7 Ed. esp.), 79-93.* <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edespdic.0075>

Kovoor-Misra, S. (2020). The Impetus for Resilience and Change in Business Education and Management Research. *Journal of Management Inquiry, 29(2), 128–133.* <https://doi.org/10.1177/1056492619870871>

Marrero-Hernández, R, García-Hernández, G, & de la Paz-Martínez, E. (2021). Procedimiento para la mejora del proceso de planificación del mantenimiento con un enfoque de resiliencia empresarial [Procedure for the improvement of the maintenance planning process with a business resilience approach]. *Centro Azúcar, 48(4), 95-107.*

Matharu, S. K., & Juneja, D. (2021). Factors Impacting Resilience of Women Entrepreneurs in India in the Face of COVID-19. *Vision.* <https://doi.org/10.1177/09722629211043299>

Ostadi, B., Seifi, M. M., & Husseinzadeh Kashan, A. (2021). A multi-objective model for resource allocation in disaster situations to enhance the organizational resilience and maximize the value of business continuity with considering events interactions. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part O: Journal of Risk and Reliability, 235(5), 814–830.* <https://doi.org/10.1177/1748006X21991027>

Padilla-Buñay, A, Lluglla Luna, L, Álvarez Arboleda, W, & Ramírez Rodríguez, B. (2021). Crisis y reactivación turística en tiempos de covid-19. Cámara de turismo provincia de Pastaza [Crisis and tourism reactivation in times of covid-19. Pastaza Province Chamber of Tourism]. *Revista Universidad y Sociedad, 13(3), 426-434.*

Rosales-Enríquez, C. A., Álvarez Silva, M. S., & Lam Flores, I. C. (2021). Análisis del contexto económico en el Perú a partir del COVID-19 [Analysis of the Peruvian economic context based on COVID-19]. *Revista Cientific, 6(21), 237–251.* <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.12.237-251>

Darwin Gabriel Franco-Delgado; Lorena Elizabeth Bowen-Mendoza

Rosales-Enríquez, C. A., Álvarez Silva, M. S., & Lam Flores, I. C. (2021). Análisis del contexto económico en el Perú a partir del COVID-19 [Analysis of the Peruvian economic context based on COVID-19]. *Revista Científica*, 6(21), 237–251. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.21.12.237-251>

Sanabria-Boudri, F. M. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú [Analysis of internal control in SMEs in Peru]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas/Multidisciplinary Journal Investigative Perspectives*, 1(1), 9–13. Recuperado a partir de <https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18>

Suárez-Ponce, D. B., Pacheco-Delgado, J., Flores-Urbáez, M., & Bravo-Giler, M. A. (2022). Efectos del covid-19 en Portoviejo-Ecuador: realidades y expectativas para el comercio autónomo y el turismo [Effects of covid-19 in Portoviejo-Ecuador: realities and expectations for self-employed trade and tourism]. *REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES*, 28(1), 234-249. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i1.37687>