

Artículo 24. La resiliencia y su correlación con la satisfacción del director en las micro y pequeñas empresas en Colombia y México

Resilience and correlation with the satisfaction of the director in micro and small companies in Colombia and Mexico

Pinzón Riaño, José Alirio:
Docente Asociado, Director consultorio empresarial,
Universidad Militar Nueva Granada

Problema de investigación

La problemática de las pymes es compleja por la diversidad de factores y variables que inciden en su permanencia, crecimiento, competitividad y direccionamiento estratégico, entre otros. Por lo tanto, en este estudio se tienen en cuenta algunos factores que se conocerán a partir de la información recolectada producto de diferentes estudios de la región. Un estudio llevado a cabo en 2015 sobre Balance de la Economía de la Región (2015, p. 35) evidencia que las exportaciones de la región Bogotá-Cundinamarca disminuyeron 10.2% con relación a 2014, principalmente por la caída en el valor de las exportaciones industriales, que bajaron 10.9% y representan 70% del valor total, y por las actividades de la agricultura, caza y pesca (7%), la segunda actividad más importante con 29% de participación. También disminuyeron las de minería (21%) que generan 2.5% de las exportaciones regionales. Uno de los problemas que se aborda para este estudio está sustentado en el informe entregado por Bancoldex (2017), el cual refleja la preocupación de que en las pymes los directores no realizan los controles propios de

La resiliencia y su correlación con la satisfacción del director en las micro y pequeñas empresas en Colombia y México.

los activos y el tamaño de su empresa, aspecto que genera un escollo en la información.

Objetivos del estudio

Como objetivo general se planteó establecer el grado de correlación entre la resiliencia y la satisfacción del director de las mypes.

Aspectos claves de la revisión de la literatura

Dentro de las investigaciones que se han llevado a cabo en el tema se encuentran:

Resiliencia. Atehortúa (2002) indaga sobre la forma como se aborda el tema de las crisis en las empresas y señala que se hace énfasis en los resultados finales en términos de mercado, de finanzas o de producción y no se estudian en profundidad los procesos, las decisiones y las conductas que obtuvieron los resultados.

Asimismo, hay una aproximación conceptual tomando como base la resiliencia de las organizaciones, por parte de distintos autores. Uno de ellos es Wildavsky (1988) quien la define como la capacidad dinámica de adaptabilidad de la organización que crece y se desarrolla con el tiempo. Otros como Diamond la define como la capacidad del sistema social de responder a los cambios (Diamond, 1996, citado en Meneghel, Salanova & Martínez, 2013).

Más recientemente autores como Somers (2009) señalan que la resiliencia no es vista específicamente como una serie de pasos, sino como una conducta, actitud y patrón dentro de la cultura de la organización. En esta definición converge de alguna manera Lengnick-Hall y Beck quien expone que la resiliencia es una mezcla de comportamientos, perspectivas e interacciones que se desarrollan, se miden y se administran; por ello, es un factor tan importante

para medir cuando se observa cómo las organizaciones responden ante las crisis (Lengnick-Hall y Beck, 2003, citado en Somers, 2009). En cuanto a la satisfacción del director, es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Hoppock (1935) señala dos razones que parecen explicar ese gran interés por los investigadores: es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante. Siempre ha estado implícitamente o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos. También se entiende como satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables.

Justificación y contribución del estudio

Para el estudio de las micro y pequeñas empresas mypes (así como de cualquier grupo social), implica abordar una serie de elementos interrelacionados que hacen complejo cualquier proceso de análisis. Es por eso que se eligió como criterio de análisis y de interpretación de resultados de factores la satisfacción y la resiliencia, las cuales son algunas de las dimensiones que merecen especial atención, para verificar si existe algún grado de correlación. En ese sentido, los resultados y hallazgos de esta investigación giran en torno a establecer el grado de correlación existente entre la dimensión resiliencia y satisfacción del director. Se pudo contrastar los resultados, reafirmando que realmente existe una alta correlación entre la satisfacción del director y la resiliencia. Con respecto al modelo que permitía establecer si la satisfacción del director depende de la resiliencia, se pudo comprobar que existe dicha

La resiliencia y su correlación con la satisfacción del director en las micro y pequeñas empresas en Colombia y México.

dependencia, no sólo desde el punto de vista estadístico, sino también desde el punto de vista social, personal, psicológico, sociológico y cultural. No obstante, este estudio permite a quienes hacen revisión de esta literatura comprender los entornos cambiantes acordes con la globalización y, a la vez, a todos aquellos líderes que han sido evaluados con confianza, cultivando al máximo las oportunidades que se presentan. Por último, su estudio es de trascendental importancia para conocer las características, las disposiciones, los casos exitosos, pero también los fracasos, las vulnerabilidades, las situaciones críticas frente a la competitividad del mercado cada vez más globalizado.

Propuesta metodológica

El primer aspecto que conviene mencionar es la hipótesis propuesta para este estudio: ¿la satisfacción es una variable que depende de la capacidad de resiliencia en los directores de las mypes?

El diseño para este caso se definió como no experimental de acuerdo con la clasificación presentada por Hernández y Baptista (2003), en atención a que no se pretende manipular la variable en estudio. Los fenómenos se observan en su contexto natural para luego analizarlos y evaluarlos. En esta investigación se tomará el grado de correlación existente entre la dimensión resiliencia y la satisfacción empresarial.

La resiliencia del director de las mypes es más relevante para la supervivencia del negocio que la satisfacción que tiene con la empresa. Para lo cual, se presenta la prueba de validez, se procede a calcular el alfa de Cronbach, ya que se quiere evaluar la fiabilidad de los ítems del instrumento de medición para las secciones que recogen información con respecto a la

satisfacción y la resiliencia en las mypes encuestadas; para ello, se toman las siguientes unidades.

Unidad de muestreo: se empleó a las mypes de Colombia y México.

Unidad de análisis: se realizó la encuesta a directores de las mypes.

Instrumento de recolección: se utilizó como instrumento la encuesta.

Instrumento de medición: se utilizó el modelo de alfa de Cronbach empleando instrumentos como SPSS. Dentro de las variables propuestas están:

Variables: en la resiliencia como variable de causa, está definida a través de los siguientes factores: capacidad de recuperarme rápidamente tras pasar por momentos difíciles. En la variable satisfacción con las mypes, se tienen en cuenta lo siguiente factores: desempeño de la empresa en su conjunto, realización como persona.

Resultados del estudio

En este apartado se toman las siguientes escalas que son satisfacción del director, resiliencia del director y, adicionalmente, se hace el análisis del modelo de regresión.

Escala: satisfacción del director

Los resultados sobre la prueba estadística de fiabilidad nueva dimensión en el director obtiene un alfa de Cronbach de 0.863; un alfa de Cronbach es basado en elementos estandarizados también de 0.868, para cinco elementos que corresponden a las opciones de respuesta para cada una de las preguntas que componen esta dimensión. Esto demuestra que el instrumento en lo pertinente a esta dimensión es confiable y consistente.

La resiliencia y su correlación con la satisfacción del director en las micro y pequeñas empresas en Colombia y México.

Escala: resiliencia del director

En cuanto al análisis de fiabilidad de la dimensión resiliencia del director, los estadísticos del coeficiente alfa de Cronbach fueron de 0.846 y el mismo indicador basado en elementos estandarizados subió a 0.857, para los seis reactivos o preguntas, aumentando ligeramente e indicando que es un resultado bueno; por lo tanto, es fiable y consistente los diferentes reactivos orientados a medir la resiliencia del director en cualquier contexto y situación.

Análisis de regresión

Para demostrar la hipótesis, es necesario realizar la regresión entre las dos variables resiliencia como variable independiente y satisfacción como variable dependiente, para poder explicar otra de las hipótesis que se pretende demostrar en esta investigación.

A. Formulación de hipótesis

H₀ La satisfacción es una variable que no depende de la capacidad de resiliencia en los directores de las mypes.

H₁ La satisfacción es una variable que depende de la capacidad de resiliencia en los directores de las mypes.

B. Nivel de significancia

El nivel de significancia es de 5% = 0.05 para un intervalo de confianza de 95 por ciento.

C. Elección de la prueba estadística

La prueba estadística seleccionada considerando variables categóricas politómicas dependientes e independientes fue el modelo de regresión, los resultados se muestran a continuación.

La ecuación del modelo se basa en una regresión lineal como muestra la siguiente ecuación.

$$Y = a + b\beta$$

dónde:

Y= variable dependiente (Satisfacción)

a = constante

b = coeficiente de la variable independiente

β = variable independiente (resiliencia)

Modelo de regresión

La tabla 24.1 muestra el resumen del modelo de regresión simple, donde se observan los indicadores y los proyectores para la resiliencia, así como para la variable dependiente satisfacción.

Modelo	R	R cuadrado	Error		
			R cuadrado ajustado	estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,963 ^a	,927	,927	1,025	1,806

a. Predictores: (Constante), Resiliencia

b. Variable dependiente: Satisfacción

Tabla 24.1 Resumen del modelo b

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 24.1 es importante considerar únicamente el coeficiente de determinación R cuadrado, por ser una relación simple con una sola variable independiente. Sin embargo, cuando se tiene una regresión múltiple, se debe hacer uso del coeficiente de determinación R cuadrado ajustado. Considerando el valor de R cuadrado = 0.927, se puede afirmar que existe una buena bondad, dado que está cercano a 1, es decir, 92.7% de la variabilidad de la satisfacción, depende del nivel de resiliencia del director de mype, mientras que 7.3% de la variabilidad en la satisfacción, depende de otros factores diferentes a la resiliencia.

A continuación, se hizo el análisis de la varianza ANOVA, para establecer si el modelo

es o no significativo, tal como lo muestra la tabla 24.2.

ANOVA ^a					
Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	471456,964	1	471456,964	448816,798	,000 ^b
Residuo	37142,653	35359	1,050		
Total	508599,618	35360			

a. Variable dependiente: Satisfacción

b. Predictores: (Constante), Resiliencia

Tabla 24.2 Análisis de la varianza ANOVA a

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 24.2 se puede observar que el nivel de significancia es menor a 0.05, se puede afirmar que el modelo es significativo; por lo tanto, sus resultados son confiables y permiten hacer las predicciones de las diferentes variables, como la dependiente con respecto a las variables independientes.

Finalmente, se presentan los cálculos coeficientes del modelo de regresión, para poder reemplazar la ecuación que se quiere probar, como lo muestra la tabla 24.3.

Modelo	Coeficientes		Error estándar	Beta	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
	no estandarizados	Coeficientes estandarizados					Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	,478	,029			16,534	,000	,421	,535
Resiliencia	,833	,001	,963		669,938	,000	,831	,835

a. Variable dependiente: Satisfacción

Tabla 24.3 Coeficientes a del modelo

Fuente: elaboración propia.

Considerando los resultados de la tabla 24.3, el modelo de regresión establecido para determinar la dependencia de la satisfacción con respecto a la variable resiliencia,

reemplazando sus valores quedaría de la siguiente forma:

$$Y = a + b\beta$$

Al reemplazar el modelo quedaría así:

$$Y = 0.478 + 0.833\beta$$

Para completar la información estadística relevante, la tabla 24.4 muestra las estadísticas de residuos del modelo con sus valores mínimos y máximos, como promedio y desviación estándar para la totalidad de los datos de la muestra, donde se incluye el valor pronosticado, el residuo, el valor pronosticado estándar y, a su vez, el residuo estándar.

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	N
Valor pronosticado	5,48	25,47	19,50	3,651	35361
Residuo	-5,804	4,860	,000	1,025	35361
Valor pronosticado estándar	-3,839	1,636	,000	1,000	35361
Residuo estándar	-5,663	4,742	,000	1,000	35361

a. Variable dependiente: Satisfacción

Tabla 24.4 Estadísticas de residuos a del modelo

Fuente: *elaboración propia*.

Referencias

Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.

Atehortúa. (2002). de la Universidad Icesi. FALTA IFORMACIÓN.

Bada C., L., Rivas T., L., & Littlewood Z., H. (2017). Modelo de asociatividad en la cadena productiva en las mipymes agroindustriales. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1100-1117. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104217300682>.

Bancoldex (2017). *Clasificación de mipymes por tamaño y total de activos*.

La resiliencia y su correlación con la satisfacción del director en las micro y pequeñas empresas en Colombia y México.

Becoña E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, (11), 125-146.

Cámara de Comercio de Bogotá (2015) Balance de la economía de la Región. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/17668/Balance%20de%20la%20economia%20de%20la%20regi%C3%B3n%20Bogota-Cundinamarca%20CCB%202015.pdf?sequence=1>

Castel, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. In Universidad, sociedad y mercados globales (pp. 563-575). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).

Castillo, L., & Leal, M. (2006). *Gestión del capital intelectual y resiliencia en el personal del sector farmacéutico*. Tesis doctoral. Recuperada de www.publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/download/.../.

Díaz C., & Barra E. (2017). *Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machal*.

Dinero (2016). Mipymes generan alrededor de 67% del empleo en Colombia. Recuperado de <http://www.dinero.com/edicion-impresapymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>.

Gibson. (1985). *Definición de satisfacción laboral*.

Gibson, J. (1996). *Las organizaciones* (8a. ed.). México: McGraw Hill.

Granada, P., & Alvarado, S. (2010). Resiliencia y sentido político en niños y niñas en situación de calle. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 8(1), 311-327.

Hadjimanolis, A. (1999). Barriers to innovation for SMEs in a small less developed country (Cyprus). *Technovation*, 19(9), 561-570. doi: 10.1016/S0166-4972(99)00034-6.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*.

- J. Mares (ed.) (5a. ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a. ed.). México: McGraw Hill Education-Interamericana Editores SA..
- Hoppock, R. (1935) Job satisfaction. New York, Harper & Row
- Horta, M. A., & Puentes, N. (2012). *Liderazgo y resiliencia organizacional en la crisis financiera global de 2008-2009*. Doctoral dissertation, Universidad del Rosario.
- López, M. (2014). *Relación entre resiliencia y satisfacción con la vida y el deporte en jóvenes deportistas*. Tesis doctoral. Universidad de las Palmas de Gran Canaria, España.
- Luthar, S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562.
- Luthar, S., & Cushing, G. (1999). The construct of resilience: Implications for interventions and social policy. *Development and Psychopathology*, 26(2), 353-372.
- Mantis, H., A., & Morí, V. (2004). *Desarrollo emprendedor. América Latina y la experiencia internacional*.
- Masten, A. (2001). Resilience come of age: Reflections on the past and outlooks for the next generation of researchers. En M. Glantz & J. Johnson (eds.), *Resilience and Development: positive life adaptations*, pp. 281-296. Nueva York: Plenum Publishers.
- Mateu, R., García, M., Beltrán, J., & Caballer, A. (2009). *¿Qué es la resiliencia? Hacia un modelo integrador*. *Fòrum de recerca*, 2009-2010, 15, 231-248.
- Mayson, S. (2011). A Review Essay of Ethics in Small and Medium Sized Enterprises: A Global Commentary, edited by Laura J. Spence and Mollie Painter-Morland (Dordrecht, Netherlands: Springer, 2010). *Business & Society*, 50(4), 696-702. doi: 10.1177/0007650311419451.
- Mead, D. C., & Liedholm, C. (1998). The dynamics of micro and small enterprises in developing countries. *World Development*, 26(1), 61-74. doi: 10.1016/S0305-750X(97)10010-9.
- Medina, C. (2012). La resiliencia y su empleo en las organizaciones. *Revista Gestión y Estrategia*, 41.
- Melillo, A. & Suarez, E. (2004). *Resiliencia descubriendo tus propias fortalezas*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Meneghel, I., Salanova, M., & Martínez, I. (2013). *El camino de la resiliencia organizacional. Una revisión teórica*. Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10694/1026288307-2015.pdf?sequence=16>.
- Minolli, C. (2000). *Empresas resilientes, algunas ideas para construirlas*. Recuperado de UCEMA. http://www.ucema.edu.ar/u/cpcbm/Investigacion/Resiliencia/Empresas_Resilientes.pdf.
- Observatorio Económico de la Pyme (2012). *Informe de la pyme 2012: innovación y restricciones financieras en la pyme*. Región de Murcia: Universidad Politécnica de Cartagena.
- Patterson, J. (1997). *Coming clean about organizational change: Leadership in the real world*. Arlington, VA: American Association of School Administrators.
- Porter, M. (1998). *Ser competitivo*. Bogotá: Ediciones Deusto.
- Posada, R., Aguilar, O., & Peña, N. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Richardson, G., Nizer, B., Jensen, S., & Kumpfer, K. (1990). The resilience model. *Health Education*, 21, 33-39.
- Rivera, G. (2015). *5 características de una empresa resiliente*. Recuperado de <https://www.merca20.com/las-5-caracteristicas-de-una-empresa-resiliente/>.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional* (8a. ed.). México: Editorial Prentice-Hall.
- Robb, D. (2000). *Building resilient organizations*. Recuperado de <http://learningaction.com/PDF/ResilienRobb.pdf>.

- Romo, D., & Andel, G. (2005). Sobre el concepto de competitividad. *Revista Comercio Exterior*, 55, 3.
- Roure, J. B., & Maidique, M. A. (1986). Linking prefunding factors and high-technology venture success: An exploratory study. *Journal of Business Venturing*, 1(3), 295-306. doi: 10.1016/0883-9026(86)90006-6.
- Rutter, M. (1991). Resilience: Some conceptual considerations. Trabajo presentado en *Initiatives Conferences on Fostering Resilience, Washington DC*.
- Somers, S. (2009). Measuring Resilience Potential: An Adaptive Strategy for Organizational Crisis Planning. *Journal of Contingencies & Crisis Management*, 17(1), 12-23.
- Tapia, G. (2012). *Las empresas resilientes y la relación con el valor organizacional. Pymes textiles*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires-Facultad de Ciencias Económicas.
- Theng, L. G., & Boon, J. L. W. (1996). An exploratory study of factors affecting the failure of local small and medium enterprises. *Asia Pacific Journal of Management*, 13(2), 47-61. doi: 10.1007/BF01733816.
- Torres, B., & Manjarrez, C. (2016). Resiliencia como factor de éxito en las organizaciones. *Cultura, Educación y Sociedad*, 7(1), 85-95.
- Uriarte, J., & Arciniega, D. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de Psicodidáctica*, 10, 61-79. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17510206>.
- Villamil, J. A. (2003). Productividad y cambio tecnológico en la industria colombiana [versión electrónica]. *Economía y Desarrollo*, 2(1), 155.
- Wildavsky, A. (1988). *Searching for safety*. New Brunswick, NJ: Transaction Books