

Revista de Ciencias Sociales



Aproximación teórica a la resiliencia en las organizaciones financieras

Rogel Gutiérrez, Edith Marlene*
Urquizo Villafuerte, Juan Isaac**

Resumen

La resiliencia se convierte en una estrategia relevante para las transformaciones que urgen en las organizaciones, particularmente las financieras. El presente artículo tiene como objetivo realizar una aproximación teórica de la resiliencia en las organizaciones financieras. Se realizó un trabajo teórico descriptivo-documental, basado en la revisión de documentos y material bibliográfico. Los resultados dan cuenta por un lado que, la resiliencia es un factor que permite mantener el control de los desequilibrios del contexto, asimismo, los medios usados buscan generar capacidad institucional y emocional para enfrentar los riesgos que impliquen una amenaza al normal desenvolvimiento de dichas organizaciones; y, por otro lado, las organizaciones financieras están en constante cambio generados por elementos internos y externos de la gestión. Se concluye que, la resiliencia fortalece y aumenta las capacidades de las organizaciones financieras para predecir los factores externos e internos que las afectan y que en muchos casos escapan de su gobernabilidad.

Palabras clave: Resiliencia; capacidad; adaptación; riesgos; organizaciones financieras.

* Doctora(c) en Ciencias Sociales, mención Gerencia. Magister en Gestión Empresarial. Ingeniera en Contabilidad. Docente de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador. E-mail: erogel@utmachala.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3756-3061>

** Magister en Proyectos Agroturísticos y Ecológicos. Ingeniero Comercial. Licenciado en Contabilidad y Auditoría. Docente de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador. E-mail: juanisaacuv79@gmail.com

Recibido: 2018-11-25 · **Aceptado:** 2019-02-17

Theoretical approach to resilience in financial organizations

Abstract

Resilience becomes a relevant strategy for the transformations that are urgent in organizations, particularly financial ones. The objective of this article is to make a theoretical approach to resilience in financial organizations. A descriptive-documentary theoretical work was carried out, based on the revision of documents and bibliographic material. The results show, on the one hand, that resilience is a factor that allows us to maintain control over the imbalances of the context, as well as the means used to generate institutional and emotional capacity to face risks that threaten the normal development of these organizations; and on the other hand, financial organizations are constantly changing generated by internal and external elements of management. It is concluded that, the resilience strengthens and increases the capacities of the financial organizations to predict the external and internal factors that affect them and that in many cases escape their governability.

Key words: Resilience; capacity; adaptation; risks; financial organizations.

Introducción

Los países del mundo atraviesan por profundas crisis con dimensiones que alcanzan aspectos políticos, económicos, ecológicos, culturales, por nombrar algunos, y que afectan la cotidianidad de las personas y a las organizaciones públicas, privadas y sociales. Esta crisis está caracterizada por conflictos, guerras, inundaciones, migraciones masivas, entre otros; para superarla es necesario modificar comportamientos e instaurar transformaciones dinámicas y positivas.

Es importante referir que en estos periodos de crisis se genera desestabilización organizacional; tanto por factores exógenos, producto del contexto, como por agentes endógenos que provocan desequilibrios al interior de la organización. La resiliencia funciona con mayor eficacia al interior de la organización debido a una mayor gobernabilidad y adaptación para estimular las transformaciones necesarias y por la posibilidad de aprovechar las oportunidades que se presenten.

En la actualidad existen muchos países en el mundo que están promoviendo transformaciones en las organizaciones privadas, públicas y sociales, las mismas crean la necesidad de sensibilizar a los

niveles gerenciales para concientizar y asumir procesos renovados en diferentes momentos de la toma de decisión, demandando particularidades en cuanto a los modelos y técnicas administrativas usadas de acuerdo con las situaciones y procesos de trabajo.

La resiliencia es una habilidad que le sirve a las organizaciones para sobreponerse ante circunstancias adversas de cualquier índole, salir bien librada y quedar en mejores condiciones que antes de la crisis, es decir se convierte en una estrategia para el fortalecimiento de la cultura organizacional, y el desarrollo de capacidades gerenciales ante el riesgo. Es fundamental la capacidad que tiene el ser humano para enfrentar, sobreponerse y fortalecerse en las situaciones difíciles o de adversidades presentes en un momento determinado.

Tener una actitud resiliente, implica hacerse de una visión distinta del mundo que rodea al individuo y la organización, la misma implica el aumento de las posibilidades de mantener relaciones de solidaridad para enfrentar los conflictos propios del ser humano. Sobre lo expuesto, es importante aclarar que la desestabilización organizacional se da en periodos de crisis; se debe a factores exógenos, producto del contexto que las rodea y a agentes endógenos, que provocan desequilibrios al

interior de la organización.

Es por ello que las organizaciones bancarias, adoptan comportamientos resilientes por la redistribución de los recursos económicos, entre la mayor cantidad posible de personas, con el propósito de aumentar el empleo y la producción en los diferentes sectores, fomentar el ahorro, reinvertir recursos, con el firme propósito de mejorar las condiciones de vida de los ahorristas, y aportar al desarrollo económico y social del país. La resiliencia en este caso amortigua el impacto social debido a la rentabilidad, enfrenta las crisis sin sacrificar a los ahorristas.

En este sentido, el objetivo de este trabajo es realizar una aproximación teórica del concepto de resiliencia en las organizaciones financieras, particularmente se aborda una aproximación conceptual al término resiliencia, planteando los aportes de varios autores de diferentes disciplinas, se plantea un segundo aspecto sobre las características de las organizaciones resilientes y su capacidad para manejar la realidad, resolver situaciones y estimular cambios favorables. En el tercer apartado, se hace referencia al sistema financiero resiliente, que impulsa el buen funcionamiento de los servicios bancarios y el acceso de la población a los servicios de crédito y ahorro acorde con sus necesidades.

Al respecto la metodología se basó en el análisis de documentos teóricos y empíricos, pero disponer de un soporte de este tipo, pasa por una discusión previa sobre el término Resiliencia, dado que se utiliza con frecuencia como proceso de adaptación ante continuas transformaciones, lo cual significa que es necesario precisar las nociones del concepto.

1. La resiliencia: Una conceptualización necesaria

La resiliencia ha despertado el interés tanto en las organizaciones como en el espacio académico, debido a la posibilidad de vincularla con diferentes ámbitos y disciplinas, tales como: La psicología, salud, ingeniería, educación, ecología, entre otros. Asimismo,

en lo individual de acuerdo con Ortunio y Guevara (2016), está relacionada con la confianza, el optimismo ante la adversidad, el reconocimiento de las propias competencias y la capacidad para mantener la entereza en el manejo de las circunstancias conflictivas, donde es necesario actuar y preservar la calidad de vida.

Históricamente el concepto de resiliencia, es incorporado por Grawford Holling, en 1973, como parte de la literatura ecológica; se plantea como una forma de comprender las dinámicas no lineales, así como los procesos de auto-mantenimiento de ecosistemas que persisten frente a las perturbaciones y los cambios. Este concepto tiene un alto grado de desarrollo en el comportamiento de las sociedades en cuanto a las actividades e impactos que estas transformaciones tienen en el devenir de los sistemas humanos (Calvente, 2007).

El vocablo resiliencia proviene del verbo latino *resilio*, que significa retornar, volver de un salto, volver al estado inicial, rebotar, y recientemente ha sido adaptado al español a partir del vocablo inglés *resilient* y del francés *résilienc* (García-Merino *et al.*, 2015), que expresa la capacidad de un material de recuperar su forma original después de ser sometido a altas presiones. En esta acepción, “es la cantidad de energía almacenada por un material cuando la presión lo obliga a reducir su volumen”. (Medina, 2012:29). La anterior es una definición que proviene del campo de la ingeniería.

El término resiliencia se utiliza en una gran variedad de disciplinas académicas, desde la ecología hasta la psicología, como se mencionó anteriormente. Sin embargo, los primeros usos se remontan a la medicina tradicional china, en la cual se ha utilizado para explicar la capacidad de los sistemas vivos de recuperarse después de una grave lesión (Bégin y Chabaud, 2010). Más tarde la ecología, psicología, economía, antropología, y la sociología han utilizado el término, trasladándolo a otras unidades de análisis como los sistemas (por ejemplo, el sistema financiero), los individuos y los grupos

sociales (García-Merino *et al.*, 2015).

Según Medina (2012:29) el concepto de resiliencia “es utilizado en la psicología y generalmente, se define como la capacidad que adquieren ciertos seres humanos de adaptarse, de manera positiva, a la adversidad o trauma que hayan enfrentado en un momento de sus vidas”.

Según lo anterior la resiliencia es un concepto que tiene origen en la física, en la teoría de la resistencia de los materiales, específicamente; aunque luego algunos pensadores de las disciplinas histórico-sociales, creyeron que también podría ser utilizado, de manera homóloga, para describir, explicar y comprender, los resultados observados en ciertas personas, después de haber enfrentado y superado positivamente, eventos traumáticos, acaecidos en su vida.

Este término, es usado en muchos ámbitos desde su aplicación referida al individuo, así como en las organizaciones empresariales, la misma es asociada con la variación individual en cuanto a cómo las personas responden a los riesgos a lo largo del tiempo, lo cual deja de manifiesto que existen situaciones adversas en el cual los individuos se enfrentan ante contingencias inesperadas.

Según la definición de la *resilience Alliance*, el concepto de resiliencia, tiene tres características definitorias: a) cantidad de cambio o transformaciones que un sistema complejo puede soportar, manteniendo las mismas propiedades funcionales y estructurales; b) grado en el que un sistema es capaz de generar una organización integral y c) habilidad del sistema complejo para desarrollar e incrementar la capacidad de aprender, innovar y adaptarse (Calvente, 2007).

La resiliencia considera tanto el riesgo como la protección, reconoce al sujeto y su comportamiento resiliente, el mismo está en la búsqueda de sobrepasar la adversidad e ir más adelante de donde estaba al momento del percance.

Según García y Domínguez (2013), existen cuatro aspectos que permite definir la resiliencia: a) aquellas que la relacionan con el componente de adaptabilidad; b) que

incluyen la capacidad y habilidad; c) las que enfatizan en la conjunción de factores internos y externos; y d) las que definen resiliencia como proceso.

Las definiciones anteriores, destacan caracterizaciones que reflejan una condición estática e inamovible de las organizaciones, “generando procesos que ayudan a mantener los recursos de una forma, suficientemente, flexible, sostenible en el tiempo, almacenable, convertible y maleable como para evitar las tendencias limitativas y de adaptabilidad y permiten hacer frente a lo inesperado” (Meneghel *et al.*, 2013:16).

Por su parte, Palacios (2012) hace una dura crítica al concepto de resiliencia, como parte de sus argumentos destacan los siguientes: a) asume los postulados del otrora darwinismo social, donde prevalece el valor de la adaptación y los más fuertes, lo cual hace de la resiliencia un elemento legitimador del discurso hegemónico del poder; b) posee poco sustento teórico al momento de clarificar el concepto; y c) se le atribuye como origen la física, pero en esta no existe una teoría sobre la resiliencia, tampoco en ingeniería, en física sólo se cuenta con la teoría de la resistencia de los materiales.

Desde otro enfoque, en el ámbito organizacional la resiliencia, trata de anticiparse y adaptarse a aquellas tendencias de largo plazo, que sean contrarias a la posibilidad de poder generar rentabilidad en un negocio, es decir, mide la capacidad de la organización para reinventarse constantemente, antes que sea demasiado tarde y generar cambios obligatorios (Martínez y Ortega, 2013).

La resiliencia se ha utilizado con insistencia en el ámbito organizacional porque mantiene un círculo virtuoso al momento de proteger a las organizaciones de los diferentes riesgos que enfrenta y por su capacidad para seguir adelante, más fortalecida, una vez que corrija los desequilibrios.

2. Organizaciones resilientes

Las organizaciones juegan un papel

protagónico en la realidad de cada país, debido a que son una fuerte base de las economías de los países a nivel global y si bien el término en toda su acepción es relativamente nuevo, hoy en día las organizaciones pueden tener a la resiliencia como una ventaja competitiva.

El uso del concepto resiliencia es reciente en el campo organizacional, quizá por su origen teórico. Dentro de este campo disciplinario se le emplea como “una forma de designar la capacidad de recuperación de las organizaciones ante un evento no esperado, también se le puede considerar como un detonante de acciones de previsión o como parte total de un proceso estratégico” (Salgado, 2012:30).

Una organización es resiliente cuando tiene la capacidad para enfrentar la incertidumbre, las crisis, los cambios y las situaciones conflictivas, además, la organización surge fortalecida, transformada, positivamente, por la adversidad. “El término resiliencia proviene del campo de la ingeniería, y en los años setenta se trasladó al campo de la psicología referida a la capacidad del individuo para enfrentar con éxito situaciones desfavorables que impliquen riesgo o amenaza” (Fundación Factor Humà, 2010:1-2).

Las personas y las organizaciones resilientes, tienen determinadas características de las cuales se pueden resumir las siguientes:

a) aceptación de la realidad: Las organizaciones y personas resilientes son las que ven la realidad tal y como es, a menudo en toda su crudeza. En cuanto al liderazgo, implica comunicar con transparencia, informar de la situación real.

b) extraen lecciones existenciales de las situaciones más comprometidas. Es importante que la organización cuente con un sistema de valores sólido. Los valores generan sentido porque ofrecen maneras de interpretar y encauzar los acontecimientos. Las organizaciones más resilientes son las que cuentan con los sistemas de valores más estables y compartidos.

c) capacidad de improvisar: Saber hacer el máximo con lo que se tiene a mano.

Ver posibilidades donde los demás sólo ven confusión. Ahora bien, la improvisación más efectiva es la que se elabora sobre la base de unas normas y unas rutinas sólidamente fijadas.

Al respecto, Meneghel *et al.* (2013:16), define la resiliencia organizacional, a partir del planteamiento de distintos autores. Es así como “para Wildavsky (1988) es la capacidad dinámica de adaptabilidad de la organización que crece y se desarrolla con el tiempo, mientras que Diamond (1996) afirma que es la capacidad del sistema social de responder a los cambios”. Finalmente, Lengnick-Hall y Beck (2003) ven la resiliencia organizacional como una mezcla compleja de comportamientos, perspectivas e interacciones que puede ser desarrollada, medida y dirigida.

Definitivamente, la conceptualización de la resiliencia abarca una diversidad de elementos que se asocian con actitudes emprendedoras e innovadoras, en donde el tiempo juega un rol importante por el tipo de estrategia a usar, no obstante, dependerá de las habilidades y destrezas de las personas y de la cultura organizacional desarrollada en conjunto, de manera que estén preparados para las transformaciones con anticipación.

3. Resiliencia y las organizaciones financieras

La crisis económica internacional tiene efectos inicuos en cualquier país del mundo. El impacto en los indicadores sociales y las variables macroeconómicas son bien conocidos. Al respecto, nadie puede negar el círculo perverso que ocasionan los desequilibrios del sistema financiero, sin olvidar que existen otros aspectos estructurales y sistémicos que dan una visión más integrada del tema, pero que aquí no se consideraran por razones de diversa índole.

Ahora bien, las organizaciones financieras son un elemento importante para la asignación de recursos en la economía, las mismas aportan los flujos de ahorro para facilitar la expansión de los demás sectores que la integran, y si entran en crisis se generarían graves cambios en lo económico (Chiriboga,

2010).

Una de las razones por las cuales entra en crisis el sistema financiero, específicamente, el sector bancario, es porque se incurre en un gran error: En épocas de bonanza económica, los servicios y los créditos, se interrumpen abruptamente, lo cual va provocando una crisis silenciosa que se oculta detrás de la estabilidad económica. Cuando dicho sistema financiero entra en depresión, las políticas de crédito se vuelven exigentes, rígidas y se imponen agobiantes restricciones. Lo adecuado en ambos casos es aplicar políticas resilientes flexibles que oxigenen el sistema, fortalezcan los servicios bancarios y el acceso de la población al crédito y al ahorro, de acuerdo a sus necesidades (Chiriboga, 2010).

De igual manera, las organizaciones financieras deben cumplir un papel de apoyo al aparato productivo y no ser simples instrumentos de acumulación y concentración de la riqueza y de la especulación. Se precisa construir un nuevo sistema financiero, en donde los servicios sean de orden público, que incluyan las finanzas populares como promotoras del nuevo desarrollo y el estímulo de una banca pública que fomente, promocióne y active el ahorro interno e impulse economías productivas más solidarias.

Al respecto, debe establecerse una reingeniería del sistema financiero público y privado, con el fin de asignar de manera equitativa y eficiente los recursos financieros, como el crédito; lo cual implica la reactivación económica y la democratización del acceso a todos los servicios que el sistema ofrezca.

Asimismo, es necesario la activa coexistencia de instituciones públicas, privadas y mixtas; el respecto a las empresas, asociaciones de productores y consumidores, así como organizaciones comunitarias, que merecen una atención prioritaria.

Ahora bien, un sistema financiero resiliente, se mantiene alerta a los riesgos que se puedan presentar.

“...en cualquier institución bien dirigida se gestionan los riesgos, la alta gerencia decide, define estrategias, toma decisiones de acuerdo con los linea-

mientos establecidos por el directorio, pero teniendo en cuenta las posibilidades de éxito y los costos de un fracaso, por lo menos de manera subjetiva...” (Chiriboga, 2010:122).

El mismo autor aclara que cuando una organización es resiliente, es capaz de tomar rápidamente ventajas de los riesgos, lo cual le permite anticiparse a las amenazas y explotar las oportunidades, manteniéndose alerta y orientada a la acción y, en lugar de hacer frente a las oportunidades a través de análisis y observaciones, actúa como un factor de protección.

Aunque todos los riesgos no pueden ser previstos por la organización, tampoco deben representar una sorpresa inesperada, para ello se recomienda revisar los escenarios posibles y las acciones viables, manejo de información de manera horizontal, engendrar una cultura que priorice a las personas y sobre todo, que vea a cada trabajador y sus necesidades, más allá del lugar de trabajo y de quien está allí solo para cumplir funciones, es necesario mantener activa la cultura de la vida.

Conclusiones

La resiliencia implica una clara cultura organizacional que comprende un comportamiento fortalecido ante las acciones de manera imprevistas. Es imposible pensar desde lo organizativo y sobre la capacidad de predecir factores que puedan crear desequilibrios, sobre todo porque la mayoría de ellos escapan de su gobernabilidad; pero sí puede mantenerse preparada para enfrentar crisis y las adversidades que puedan colocar en peligro su supervivencia.

En un sistema financiero resiliente se establecen mecanismos para amortiguar el impacto de los *shocks*, se logra la solidez, y la estabilidad, y se fortalece la política de supervisión bancaria. De igual forma, este sistema se antepone a los embates de las debilidades, actúa antes que los problemas se materialicen y generen pérdidas que comprometan su viabilidad.

Una medida preventiva para futuras

crisis de las organizaciones financieras, sería una mayor insistencia en un comportamiento resiliente tanto de los miembros de las organizaciones, lo cual incluye una formación ética, entrenamiento en situación de estrés, entre otras; como de la organización misma, esto transforma a la resiliencia en un factor de protección ante la crisis.

En cuanto a la resiliencia y el sistema financiero se requiere realizar investigaciones teórico-empíricas para determinar si dichas organizaciones son resilientes o no, e incluso sería de gran importancia realizar estudios comparativos entre países, lo cual aportaría información valiosa sobre el tema.

Referencias bibliográficas

- Bégin, Lucie y Chabaud, Didier (2010). “La résilience des organisations: La resiliencia de las organizaciones”. **Revue Française de Gestion**. No. 200. Francia. Pp. 127-142.
- Calvente, Arturo (2007). **Resiliencia: Un concepto clave para la sustentabilidad. Complejidad y Sustentabilidad**. Colombia. Universidad Abierta Interamericana. Centro de altos estudios globales. UAIS-CS.
- Chiriboga R., Luis Alberto (2010). **Sistema Financiero**. Segunda Edición. Quito, Ecuador. Publicaciones Jokama.
- Fundación Factor Humà (2010). **Unidad de conocimiento: La resiliencia en las organizaciones**. Disponible en: www.factorhumana.org Consulta realizada el 23 de octubre de 2018.
- García-Merino, Teresa; Rivera Rodríguez, Hugo Alberto y Santos-Álvarez, Valle (2015). “La formación del concepto de resiliencia empresarial: Análisis cualitativo para el caso de los/as percebeiros/as de la cofradía de Baiona (España)”. **Forum: Qualitative Social Research**. Vol. 16, No. 3. Berlín, Alemania. Pp. 24.
- García Vesga, María Cristina y Domínguez de la Ossa, Elsy (2013). “Desarrollo teórico de la resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica”. **Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales. Niñez y Juventud**. Vol. 11, No. 1. Colombia. Pp. 63-77.
- Lengnick-Hall, Cynthia A. y Beck, Tammy E. (2003). Beyond bouncing back: The concept of organizational resilience. Paper presented at the National Academy of Management Meetings. Seattle, WA, USA.
- Martínez Vanoni, Giuseppe y Ortega, Juan Pablo (2013). **Una aproximación a la resiliencia empresarial**. Colombia. Universidad del Rosario de Bogotá, Colombia.
- Meneghel, Isabella; Salanova, Marisa y Martínez, Isabel M^a (2013). “El camino de la resiliencia organizacional. Una revisión teórica”. **Aloma**. Vol. 31, No. 2. España, Universitat Jaume I. Pp. 13-24.
- Navarro Silva, Otmara; Toro Laura, Luciani y Maldonado, Fernando Juca “Resiliencia organizacional: Competencia clave de los CEO”. Universidad y Sociedad. Vol. 9, No. 5. Ecuador. Universidad de Cienfuegos. Pp. 165-170.
- Ortunio, Magaly S. y Guevara, Harold (2016). “Aproximación teórica al constructo resiliencia”. **Revista Comunidad y Salud**. Vol. 2, No. 14. Valencia, Venezuela. Universidad de Carabobo. Pp. 96-105.
- Palacios Ortega, Harold (2012). **Resiliencia humana: Una lectura crítica del concepto de resiliencia en el campo de las disciplinas históricos-sociales**. Colombia. Instituto de psicología, Universidad del Valle.
- Salgado Medina, César (2012). “La resiliencia

y su empleo en las organizaciones”. **Gestión y Estrategia**. No. 41. México. Pp. 29-39.

Serna Silva, Giovanna; Cordero, Carmen; Zenozain, Schmidt y Urdanivia, Johannes (2017). “La resiliencia: un factor

decisivo para el crecimiento y mejora de las organizaciones”. **Gestión en el Tercer Milenio**. Vol. 20, No. 39. Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Pp. 13-24.