

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TEMA:

**“RESILIENCIA ORGANIZACIONAL EN LA ECONOMÍA POPULAR Y
SOLIDARIA COMO ESTRATEGIA PARA ENFRENTAR LAS
CONSECUENCIAS DE LA CRISIS SANITARIA”**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de

Ingeniería Comercial

AUTOR:

Carla Lisbeth Cevallos Anrrango

DIRECTOR:

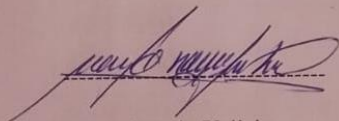
Msc. Henry Marcelo Vallejos Orbe

Ibarra-2024

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director de trabajo de grado presentado por el estudiante CARLA LISBETH CEVALLOS ANRRANGO, para optar por el título de Ingeniería Comercial, cuyo tema es “RESILIENCIA ORGANIZACIONAL EN LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA COMO ESTRATEGIA PARA ENFRENTAR LAS CONSECUENCIAS DE LA CRISIS SANITARIA”, considero que el presente reúne los requisitos y méritos para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 9 días del mes de agosto del 2023.



Msc. Marcelo Vallejos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100398679-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Cevallos Anrrango Carla Lisbeth		
DIRECCIÓN:	Ibarra, San Antonio, Santo Domingo		
EMAIL:	krlitaliz18@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062550409	TELÉFONO MÓVIL:	0978941198

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	RESILIENCIA ORGANIZACIONAL EN LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA COMO ESTRATEGIA PARA ENFRENTAR LAS CONSECUENCIAS DE LA CRISIS SANITARIA
AUTOR (ES):	Carla Lisbeth Cevallos Anrrango
FECHA: DD/MM/AAAA	21/07/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería Comercial
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Marcelo Vallejos

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 29 días del mes de julio de 2024

EL AUTOR:

Nombre: Carla Lisbeth Cevallos Anrrango

Resumen

La resiliencia a nivel organizacional (RO) ayuda a que las empresas logren afrontar y adaptarse cuando surgen situaciones que desestabilizan su estructura organizacional. El fin de esta investigación es analizar la resiliencia organizacional en la estructura de las asociaciones de la Economía Popular y Solidaria como estrategia para enfrentar las consecuencias de la crisis sanitaria, se identifica las diferentes prácticas dentro de su estructura para lograr la resiliencia. La metodología utilizada es de diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, análisis no paramétrico, con la ayuda de la técnica encuesta que estuvo dirigida a los representantes legales de las asociaciones de mantenimiento y limpieza de la ciudad de Ibarra, estos datos fueron procesados en los programas Microsoft Excel y SPSS. Los resultados de la investigación muestran que las asociaciones de limpieza han realizado practicas efectivas dentro de su estructura organizacional que ayudaron alcanzar la resiliencia para sobrevivir a las consecuencias de la pandemia.

Abstract

Resilience at the organizational level (OR) helps companies manage to face and adapt when situations arise that destabilize their organizational structure. The purpose of this research is to analyze the organizational resilience in the structure of the Popular and Solidarity Economy associations as a strategy to face the consequences of the health crisis, identifying the different practices within its structure to achieve resilience. The methodology used is of non-experimental design, cross-sectional, quantitative approach, descriptive scope, non-parametric analysis, with the help of the survey technique that was addressed to the legal representatives of the maintenance and cleaning associations of the city of Ibarra, these data were processed in Microsoft Excel and SPSS programs. The research results show that cleaning associations have carried out effective practices within their organizational structure that will help achieve resilience to survive the consequences of the pandemic.

Agradecimiento

A la Universidad Técnica del Norte por abrirme las puertas del conocimiento para formarme profesionalmente, a los docentes de la carrera de administración que gracias a sus conocimiento y experiencia he logrado culminar esta etapa de mi vida con éxito.

De igual manera a mi Padre Carlos C. y mi madre Lucía A. que siempre estuvieron a mi lado dándome su apoyo de diferentes formas, gracias por su confianza y amor, a mis hermanos que con sus palabras siempre me animaban a seguir adelante, a mi pareja Gabriel C. que ha estado conmigo en las buenas y malas, que con su cariño ha sabido comprenderme y aceptarme.

Carla Cevallos

Dedicatoria

A mis padres por su amor incondicional, por su confianza y apoyarme cuando más lo he necesitado, a mi hija por ser mi fuente de motivación y a la vida por poner ponerme en el camino a personas valiosas como Gabriel el amor de mi vida, Catalina mi amiga quien que llego a mi vida para aconsejarse con su paciencia ellos en mi vida significan mucho por su gran corazón, gracias por ser parte de mi destino.

Carla Cevallos

Índice de contenidos

Resumen	iv
Abstract	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras.....	xii
Índice de abreviaturas.....	xiii
Capítulo 1: Descripción del caso	1
Introducción.....	1
Problema de investigación.....	5
Contexto.....	5
Situación problemática	6
Formulación del problema.....	8
Justificación	9
Objetivos de la investigación.....	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos.....	10
Pregunta de investigación.....	11
Preguntas directrices.....	11
Capítulo 2: Marco Referencial	12
Estado del arte	12
Marco Teórico	14
Teorías base de la investigación	14

Teoría de la resiliencia estratégica.....	14
Teoría del aprendizaje organizacional	15
Teoría Organizacional	15
Marco Conceptual.....	16
Resiliencia a través de los tiempos	16
Tipos de resiliencia.....	17
Resiliencia en la economía popular y solidaria	18
Desarrollo de estrategias de resiliencia estratégica	19
Estructura organizacional de las OEPS y prácticas resilientes.....	20
Liderazgo	20
Equipos	24
Modelo de negocio	25
Capítulo 3: Metodología.....	27
Tipo o enfoque de investigación	27
Alcance de la investigación	27
Métodos de investigación	28
Determinación de variables	28
Técnicas de investigación.....	29
Instrumentos	29
Población	31
Unidad de análisis.....	31
Recolección y procesamiento de datos.....	32
Capítulo 4. Análisis y discusión de resultados.	34
Datos técnicos de la encuesta	34
Logro de los objetivos	35

Respuesta a la pregunta de investigación	44
Limitaciones y alcance de la investigación	45
Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones	46
Conclusiones.....	46
Recomendaciones	46
Bibliografía.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. Aspectos Evolutivos del liderazgo que llevan a la Concepción del Liderazgo Resiliente.	21
Tabla 2. Determinación de variables	28
Tabla 3. Técnicas de investigación.....	29
Tabla 4. Criterios para la interpretación de resultados	30
Tabla 5. Validadores del instrumento de investigación.....	30
Tabla 6. Asociaciones de la EPS	31

Índice de figuras

Gráfico 1. Edad y género de los encuestados	34
Gráfico 2. Nivel de formación	35
Gráfico 6. Liderazgo	36
Gráfico 7. Equipos	38
Gráfico 8. Modelo de negocio	40
Gráfico 4. Indicadores de resiliencia organizacional.....	42
Gráfico 5. Dimensión Estructura Organizacional.....	43
Gráfico 9. Resiliencia organizacional y estructura organizacional	44

Índice de abreviaturas

EPS	Economía Popular y Solidaria
OEPS	Organizaciones de Economía Popular y Solidaria
RO	Resiliencia Organizacional
RRHH	Recursos Humanos
SEPS	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
VI	Variable Independiente
VD	Variable Dependiente

Capítulo 1: Descripción del caso

Introducción

La pandemia de COVID-19 (Coronavirus) estalló en China en diciembre de 2019, enfrentando a la humanidad a una emergencia sanitaria y de seguridad. A nivel empresarial, esta crisis ha representado una amenaza para la supervivencia de todas las empresas. Como resultado, se desencadenó una crisis global sin precedentes que ha tenido un impacto socioeconómico disruptivo, causando una reducción significativa en la actividad económica en varios sectores (Leoni et al., 2021). Sin embargo, algunas empresas resilientes han demostrado la capacidad de absorber cambios y rupturas tanto internas como externas, sin que su rentabilidad se vea afectada. Empresas que han desarrollado una flexibilidad que les permite adaptarse rápidamente a circunstancias adversas e imprevistas, obteniendo beneficios adicionales, ya sean tangibles o intangibles. Este proceso implica una serie de acciones científicas, tecnológicas, organizacionales, humanas y financieras que transforman las áreas administrativa, productiva y comercial de las empresas (Grasso, 2021).

Foster (2020) examinó cómo la transformación digital en la cadena de suministros ha contribuido a la resiliencia organizacional durante la pandemia de COVID-19, mediante el análisis a las tecnologías adoptadas y su impacto en la adaptabilidad y agilidad de las organizaciones, hallando que tanto el talento como la tecnología son claves para la resiliencia, las personas son el núcleo de toda organización, y sus decisiones y acciones determinan su éxito o fracaso.

En la misma línea, Ngoc Su et al. (2021) estudiaron cómo las prácticas de recursos humanos han contribuido a la resiliencia organizacional en empresas de turismo y hostelería en Vietnam durante la crisis de COVID-19. Los hallazgos revelan tres etapas de la crisis (afrentamiento, adaptación y recuperación), donde se descubrieron valiosas

prácticas de RRHH para desarrollar la resiliencia antes, durante y después del cierre de la pandemia, que incluyeron respuestas ofensivas y defensivas frente a los factores que afectan a la resiliencia como: las restricciones financieras, cultura organizacional, liderazgo, visión y misión empresarial. Las respuestas defensivas incluyeron salud y seguridad, emergencia y psicología positiva, que fueron medidas tomadas antes de la etapa de cierre y fueron diseñadas para proteger a los recursos humanos y a las empresas. Las respuestas ofensivas son medidas, como la mejora de la red de recursos amplia, la gestión del talento, la redistribución de puestos de trabajo y la gestión del rendimiento que están diseñadas para ayudar a la hostelería y el turismo.

Por su parte, Leoni et al. (2021) examinaron cómo la gestión financiera resiliente ha ayudado a las organizaciones a sobrevivir y recuperarse durante la pandemia de COVID-19. El análisis revela que la gestión los mecanismos de control desempeñan un papel fundamental en el apoyo a la respuesta organizativa a la crisis porque facilitan la coordinación interna, ayudan a redefinir las prácticas operativas y dan visibilidad a los objetivos y resultados. También facilitan la colaboración con las comunidades locales y ofrecen oportunidades para mitigar las desigualdades generadas por la pandemia. Así, los estudiosos sostienen que los controles de gestión desempeñaron un papel técnico, facilitador e incluso moral y emocional durante la fase inicial de la pandemia.

Mientras que, el estudio de Kézai & Kurucz (2023) se centra en el ecosistema de startups (empresas de nueva creación) y cómo ha demostrado resiliencia e innovación durante la crisis del COVID-19. Se analizan las estrategias implementadas para adaptarse a los cambios en el mercado y mantener la sostenibilidad, entre las que se destacan medidas de apoyo empresarial principalmente a startups de TI, asistencia sanitaria comercio electrónico y educación digital por parte del gobierno de Hungría.

Las investigaciones actuales destacan que una organización resiliente ofrece beneficios como ventaja competitiva, flexibilidad en su funcionamiento, adaptabilidad y la capacidad de establecer estrategias de comunicación efectivas con su personal. Estas estrategias rompen las barreras y antiguos paradigmas jerárquicos entre los niveles gerenciales, medios y bajos. En lugar de depender únicamente de la jerarquía, las empresas exitosas aprovechan la fortaleza de equipos adaptables y comunicativos (Delgado et al., 2021).

La Economía Popular y Solidaria (EPS) se define como una forma de organización económica en la cual los individuos o grupos organizan y llevan a cabo procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios. Este sector económico incluye a organizaciones comunitarias, asociativas, cooperativas y unidades económicas populares. Estas unidades de producción de pequeña escala desempeñan un papel crucial en la satisfacción de las necesidades de consumo de las familias y contribuyen a la soberanía alimentaria (SEPS, 2020).

De acuerdo con el órgano de control, la Superintendencia de Economía Popular (SEPS), hasta el 27 de septiembre de 2021, se registran 17.786 organizaciones en el sector real de las cuales el 89,61% se encuentran activas. El 81% de estas organizaciones son asociaciones que se dedican a actividades de consumo, producción y servicios, el 17,6% son cooperativas y el 1% restante está compuesto por otros tipos de organizaciones como federaciones, redes y uniones. Mismas que se dividen en diversas actividades económicas: Un 24,43% se dedica a actividades agropecuarias, el 13,78% a la limpieza, el 11,22% a textiles, el 10,87% al transporte, el 8,4% a la alimentación, el 5,93% a actividades agrícolas, el 2,67% al mantenimiento y el 22,7% se distribuye en otras 28 actividades como: acuicultura, servicios turísticos, artesanías, pesca y construcción, entre otras. Las provincias con mayor concentración de sedes de estas organizaciones son

Pichincha, Guayas, Los Ríos, Tungurahua, Manabí y El Oro, que representan el 49% del total (Sánchez, 2021).

A partir del 17 de marzo de 2020, cuando comenzó la emergencia sanitaria en Ecuador, la economía popular y solidaria experimentó cambios significativos en sus actividades económicas, especialmente en áreas como los servicios de limpieza, mantenimiento y transporte, que representan el 30% de las organizaciones del sector real y siendo duramente golpeados por la crisis debido al confinamiento nacional, las restricciones sanitarias, la disminución de la demanda y los cambios en las dinámicas de trabajo (SEPS, 2020).

Las actividades de limpieza y mantenimiento del sector real de la EPS desempeñan un papel fundamental en la sociedad, especialmente en un contexto de pandemia. Estas empresas son responsables de garantizar la higiene y desinfección adecuadas en diversos espacios, como hospitales, empresas, instituciones educativas y hogares (Flórez Meza, 2021). Sin embargo, se observa una acentuación de la vulnerabilidad general previa, como la falta de capacidad de ahorro, inversión y tecnología, así como la escasez de liquidez y problemas financieros, convirtiéndose en los principales desafíos recurrentes que afectan a las organizaciones de la economía popular y solidaria, que se acentuaron en la pandemia ante la falta de generación de excedentes para proporcionar beneficios periódicos a sus miembros, la falta de recursos técnicos que lleva a la falta de coordinación y la incapacidad para adaptarse a los nuevos formatos de comunicación y reuniones virtuales (Rosa & García, 2022).

Durante la crisis, las cámaras y asociaciones empresariales jugaron un papel clave al transmitir las necesidades de las organizaciones de la economía popular y solidaria a las autoridades. Proponiendo medidas para apoyar la liquidez y el acceso al crédito de las empresas, promoviendo el cumplimiento de las medidas restrictivas y facilitando el

acceso a servicios en línea y capacitaciones, enfocadas principalmente en la elaboración de planes de contingencia para mantener la liquidez, el diferimiento de créditos y la identificación de fuentes de financiamiento (CEPAL, 2020).

El distanciamiento social ha acelerado la transformación digital y ha impulsado cambios en las empresas para aumentar su productividad y eficiencia. En este contexto de cambios rápidos y alta incertidumbre, muchas empresas han tenido que innovar, reevaluar sus operaciones y modificar sus modelos de negocio. Esto implica la capacidad de detectar rápidamente los cambios en las preferencias de los consumidores y asegurarse de que la cadena de suministro y los servicios ofrecidos estén alineados con esos cambios. También implica reconocer que la "seguridad sanitaria" puede convertirse en un factor importante para mejorar los productos y servicios (CEPAL, 2020).

En este contexto, la resiliencia organizacional se ha convertido en un factor fundamental para la supervivencia y el desarrollo sostenible de las organizaciones de limpieza y mantenimiento de la economía popular y solidaria del Ecuador, frente al impacto profundo y duradero generado por la crisis sanitaria del COVID-19. Comprender cómo estas empresas han abordado los desafíos de la crisis sanitaria y cómo han desarrollado su índice de resiliencia organizacional puede proporcionar aprendizajes valiosos para fortalecer el sector y mejorar su capacidad de respuesta en futuras crisis.

Problema de investigación

Contexto

Según Manfield & Newey, (2018), cada empresa necesita una respuesta específica ante una amenaza para poder aprender, desarrollar capacidad y volverse más resiliente. Por ello, surge la interrogante de evaluar y estudiar la resiliencia en las organizaciones

que enfrentan situaciones adversas, ya que no todas tienen la capacidad de responder adecuadamente para recuperarse y ser más competitivas (Chingay Samán et al., 2022).

Durante los primeros seis meses de 2020, la Economía Popular y Solidaria a nivel nacional sufrió pérdidas significativas como resultado de la pandemia, con un total de USD -52,04 millones entre enero y junio, y USD 65,77 millones entre marzo y junio. Estos datos resaltan la vulnerabilidad de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria frente a la crisis. Para hacer frente a la emergencia sanitaria, las organizaciones adoptaron diversas medidas, como la generación de nuevos productos y servicios, así como la formación de alianzas con otras organizaciones para aumentar la producción y la provisión de insumos y mantener la actividad económica (Planifica Ecuador, 2020).

A pesar de los esfuerzos por mantenerse a flote durante la crisis, se identifican problemas específicos en el ámbito del liderazgo, los equipos y el modelo de negocio que podrían afectar la capacidad de las Organizaciones de limpieza y mantenimiento de la Economía Popular y Solidaria (OEPS) para sobrellevar y superar los desafíos actuales y futuros, que impiden el desarrollo de la resiliencia organizacional.

Situación problemática

Liderazgo en las OEPS: La falta de una planificación estratégica efectiva ha generado dificultades para que las OEPS se adapten a las nuevas circunstancias impuestas por la pandemia. La carencia de una visión clara y objetivos definidos ha llevado a una falta de alineamiento estratégico, lo que dificulta la capacidad de las organizaciones para establecer un rumbo claro y tomar decisiones acertadas en medio de la crisis.

Además, la falta de habilidades en inteligencia emocional por parte de los líderes ha tenido un impacto negativo en su capacidad para gestionar sus propias emociones y mantener relaciones efectivas con el equipo y los clientes. La pandemia ha generado altos

niveles de estrés y ansiedad, y es fundamental que los líderes sean capaces de manejar sus propias emociones y establecer un clima de apoyo y confianza en la organización (Grasso, 2021)..

Por otro lado, la creación de documentos deficientes en términos legales y técnicos también ha sido un problema. Estos documentos se han centrado principalmente en la reactivación de las actividades de las OEPS sin considerar adecuadamente las medidas de prevención frente al COVID-19. Esto pone en riesgo la salud y seguridad de los empleados y clientes, así como la reputación de la organización (Freire et al., 2020).

Los líderes de las OEPS se enfrentan a desafíos significativos en este contexto, y es esencial que implementen procesos integrales para abordar estos problemas. Esto implica establecer una comunicación digital efectiva para mantener a todos los miembros informados y conectados, gestionar los riesgos asociados a la pandemia y adoptar medidas preventivas adecuadas, y garantizar la detección temprana de síntomas asociados al virus.

Situación de los equipos u asociados: En cuanto a los equipos, las condiciones y beneficios del personal se han visto afectados por la pandemia. La pandemia ha tenido un impacto significativo en las condiciones y beneficios del personal de las OEPS; las evaluaciones realizadas han revelado que las condiciones de trabajo han empeorado debido a los protocolos de bioseguridad exigidos por el Ministerio de Salud. Esto ha generado preocupación y descontento entre los empleados, quienes se sienten inseguros y expuestos a riesgos relacionados con la salud.

La cultura y el clima organizacional también se han visto afectados. La incertidumbre generada por la pandemia ha creado un ambiente de estrés y ansiedad, lo cual ha llevado a una disminución en la satisfacción laboral. Los empleados pueden

experimentar dificultades para concentrarse, falta de motivación y una sensación de agotamiento emocional. Esto, a su vez, puede afectar el desempeño general de los equipos y la capacidad de colaboración y resiliencia (Grasso, 2021).

Modelo de negocio de las OEPS: El problema del modelo de negocio en las OEPS se refiere a la falta de mejoras y la ausencia de características resilientes en los servicios ofrecidos por estas empresas han llevado a una disminución en su competitividad y capacidad de adaptación. Identificando la necesidad de ajustar los enfoques y estrategias comerciales en respuesta a la crisis generada por la pandemia (Grasso, 2021).

Para abordar este problema, las OEPS requieren una revisión exhaustiva de su modelo de negocio, identificando las áreas que requieren mejoras y ajustes. Esto implica evaluar la competitividad de los servicios ofrecidos, identificar oportunidades de diferenciación y mejora, y desarrollar estrategias comerciales que sean resilientes y estén alineadas con las necesidades y expectativas de los clientes (Grasso, 2021).

Formulación del problema

Ante la falta de abordaje sobre la problemática en el sector real de la economía popular y solidaria, se identifican problemas específicos en el ámbito del liderazgo, los equipos y el modelo de negocio que podrían afectar la capacidad de las asociaciones ibarreñas del sector de limpieza y mantenimiento de la Economía Popular y Solidaria (EPS) para sobrellevar y superar los desafíos actuales y futuro, es decir, que impiden el desarrollo de la resiliencia organizacional. Dando lugar a la interrogante que motiva la presente investigación: ¿Cómo se ha gestado la resiliencia organizacional en las asociaciones ibarreñas del sector de limpieza y mantenimiento de la Economía Popular y Solidaria (EPS) frente a la crisis provocada por la pandemia Covid-19 durante el periodo 2020-2022?

Justificación

El estudio de la resiliencia organizacional en este contexto específico es relevante por dos razones. En primer lugar, las asociaciones de limpieza y mantenimiento de la economía popular y solidaria desempeñan un papel importante en la economía local y en la generación de empleo, especialmente para grupos vulnerables y comunidades desfavorecidas. En segundo lugar, existe la necesidad de comprender y fortalecer la resiliencia organizacional dichas asociaciones en el contexto de la crisis sanitaria del COVID-19. Comprender cómo han enfrentado la crisis y se han adaptado a las nuevas condiciones puede proporcionar información valiosa para fortalecer su resiliencia y promover su crecimiento sostenible.

La conveniencia de esta investigación radica en la importancia de comprender cómo las asociaciones de limpieza y mantenimiento de la economía popular y solidaria del Ecuador han desarrollado resiliencia organizacional en su liderazgo, equipos y modelo de negocios para hacer frente los desafíos de la crisis sanitaria del COVID-19. Dado que la resiliencia organizacional implica la capacidad de adaptación, aprendizaje y recuperación frente a las adversidades, permitiendo a las empresas superar obstáculos y mantener su funcionamiento en tiempos de incertidumbre y cambio, es fundamental identificar las barreras que impiden una mayor resiliencia organizacional y, a su vez, desarrollar estrategias y soluciones efectivas para fortalecer la capacidad de adaptación y supervivencia de las OEPS en tiempos de incertidumbre.

El valor teórico del tema destaca el poder identificar posibles áreas de mejora en términos de liderazgo, gestión de equipos y modelo de negocio, cuyas conclusiones permiten informar la toma de decisiones estratégicas a nivel empresarial y contribuir al diseño de políticas y programas de apoyo específicos para fortalecer la resiliencia de las empresas en el sector de limpieza y mantenimiento en Ecuador, contribuyendo al

conocimiento académico, proporcionando recomendaciones prácticas para las empresas, y fomentando el desarrollo sostenible de este sector crucial en la economía ecuatoriana.

La utilidad metodológica recae sobre la identificación de las prácticas, estrategias y factores que han contribuido al desarrollo de la resiliencia organizacional en el sector de limpieza y mantenimiento durante la crisis, que pueden servir como referencia para otras organizaciones del sector real de la EPS que aún están luchando por adaptarse a la nueva realidad, brindándoles orientación y herramientas prácticas para fortalecer su resiliencia y mejorar su capacidad de respuesta ante futuras crisis.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar la resiliencia en la estructura organizacional de las empresas del sector de limpieza y mantenimiento de la Economía Popular y Solidaria (EPS) en tiempos de la pandemia durante el periodo 2020-2022.

Objetivos específicos

- Analizar las prácticas de liderazgo orientadas a enfrentar las consecuencias de la pandemia COVID-19 en el periodo 2020-2022 en las Organizaciones de Economía Popular y Solidaria.
- Conocer las prácticas de trabajo en equipo de las asociaciones para enfrentar las consecuencias de la crisis sanitaria.
- Determinar el modelo de negocio para enfrentar la crisis sanitaria en las asociaciones ibarreñas del sector de limpieza y mantenimiento de la EPS.

Pregunta de investigación

¿Cómo se desarrolló la resiliencia en la estructura organizacional de las empresas del sector de limpieza y mantenimiento de la Economía Popular y Solidaria (EPS) en tiempos de la pandemia durante el periodo 2020-2022?

Preguntas directrices

- ¿Cuáles han sido las prácticas de liderazgo orientadas a enfrentar las consecuencias de la pandemia COVID-19 en el periodo 2020-2022 en las Organizaciones de Economía Popular y Solidaria?
- ¿Cuáles han sido prácticas de equipo de trabajo de las asociaciones para enfrentar las consecuencias de la crisis sanitaria??
- ¿Cuál es el modelo de negocio para enfrentar la crisis sanitaria en las asociaciones ibarreñas del sector de limpieza y mantenimiento de la EPS?

Capítulo 2: Marco Referencial

Estado del arte

Para (Atalaya, 2022) existe una relación importante ente una organización comprometida y la resiliencia individual del personal de salud de una Microred, donde se muestra el regreso de los trabajadores a sus labores cotidianas, es decir, que existe un compromiso de parte de los empleados con la empresa quienes han desarrollado resiliencia personal que ayuda al fortalecimiento del trabajo en equipo y de esta manera sus niveles de adaptación son mayores al enfrentar una crisis sanitaria. resiliencia frente a la crisis que atraviesa las empresas en general. Los pilares de la visión basada en recursos y la resiliencia empresarial tienen una estrecha relación, sin embargo, existen variables que pueden estudiarse dentro de la resiliencia como recursos y capacidades de las organizaciones que puede ser de utilidad para ampliar la visión corporativa (Barrón & Sánchez, 2022).

En un estudio de (Meza, 2018) proporciona la información para comprender como la cultura organizacional ayuda tomar acciones con agilidad ante los cambios y presión de la competencia, en realidades de incertidumbre, la cultura llena vacíos de seguridad, confianza y bienestar, es así como la resiliencia es fundamental en la cultura de la organización porque puede disminuir el burnout que producen las crisis, trabajos que tienen cambios repentinos, promueve el bienestar entre trabajadores y el líder, es así como, la resiliencia juega un papel importante de resistencia y adaptación ante las calamidades que surgen y salir más fortalecidas con nuevos aprendizajes para la continuidad de los negocios. Para (Miñin, 2022) la estructura organizacional siendo indicador del estrés laboral no tiene relación con la resiliencia del personal de Salud del hospital Laura Ester Rodríguez Dulanto, nos indica que esta dimensión que abarca importantes puntos como la comunicación, misión, visión objetivos, jerarquía son

independientes de característica de resiliencia personal para afrontar catástrofes. Sin embargo, otro estudio de Terrones (2021), afirma que “la persona que posee más resiliencia será capaz de enfrentar mejor todo lo que implica el estrés laboral, como la falta de cohesión y un ambiente hostil que se le presente en su vida tanto personal como laboral”. La estructura organizacional tiene vínculo con el estrés laboral, los individuos que presentan mejor capacidad de resiliencia ayudan a mejorar los equipos de trabajo y por consecuente la resiliencia organizacional se fortalece desde la raíz que son los empleados o trabajadores de una institución quienes con sus capacidades y habilidades técnicas e intelectuales siguen procesos que mejoran las condiciones de adaptación en un mercado incierto.

Vivas (2018), concluyó la importancia en la relación del liderazgo organizacional y la resiliencia individual de una empresa pesquera, donde los trabajadores buscan en la gestión organizacional un soporte para afrontar situaciones que les sean difíciles de solucionar y de esa manera mejorar su trabajo. Otro estudio de relación de Flor (2018) afirma que la cultura organizacional se relaciona con la resiliencia de estudiantes de la Institución Educativa Parroquial Juan XXIII de Moquegua, se utilizó una prueba de correlación de Pearson al tener un significativo bilateral de 0.014. El R de Pearson es de 0.324 indicando que el grado de confiabilidad está en un nivel bajo. Los estudios acerca de la resiliencia y diferentes indicadores de Estructura Organizacional aportan resultados positivos en las personas y las organizaciones de diferentes sectores, esto aporta conocimiento que se adquiere a mediante el contexto de crisis ocasionado por la Pandemia Covid-19, ayudando a fortalecer e innovar las áreas funcionales de las empresas.

Marco Teórico

Teorías base de la investigación

Teoría de la resiliencia estratégica

Para autores como (Hamel & Välikangas, 2003) comentan que la resiliencia estratégica no es solo tomar acciones ante una única disrupción o de recuperarse de un percance. Se trata de anticipar tendencias profundas a largo plazo y adaptarse continuamente a ellas que pueden alterar la capacidad de una empresa para obtener ganancias. Se trata de ser capaz de cambiar antes de que la necesidad se vuelva demasiado obvia. Las empresas resilientes son aquellas que enfrenta desafíos que le permiten crecer con la prueba del tiempo. La resiliencia estratégica se logra a través de la persistencia, la resiliencia y el largo plazo.

La resiliencia estratégica se puede hacer permanente mediante el desarrollo de habilidades y capacidades en todos los aspectos de la organización, la adopción de hábitos de resiliencia personal y las mejores prácticas para ayudar a que el negocio tenga éxito. Permite a los gerentes tomar riesgos previamente planeados y experimentados, crear un ambiente de confianza, aprovechar oportunidades y proteger a la organización de posibles situaciones de crisis (López et al., 2018).

Esta teoría destaca la importancia que tiene el contexto previo a las situaciones catastróficas y de incertidumbre que atraviesan tanto los subordinados como el supervisor, mencionan también la importancia de adaptarse a la crisis con hábitos y habilidades que ayuden a formar resiliencia individual y conseguir éxito y supervivencia en el mercado mediante las buenas prácticas resilientes, están también son fundamentales para proteger la estructura de la organización y mantener al personal motivado.

Teoría del aprendizaje organizacional

En la teoría del aprendizaje organizacional prioriza la capacidad que tiene de absorber conocimiento y sobrevivir a largo plazo, esta teoría hace énfasis en la retención de información para convertirla en una excelente ventaja competitiva que puede perdurar a largo plazo (Meneghel et al., 2013).

Para (Kuchinhe, 1995) expresó que “la teoría aprendizaje organizacional desde el punto de vista aprendizaje es como un mecanismo fundamental por el cual las organizaciones, como sistemas abiertos, interactúan con su entorno, procesan la información y se adaptan a las condiciones externas e internas cambiantes” (p.308).

El aprendizaje organizacional se enfoca en el capital intangible que toda organización posee: las ideas y conocimientos de sus miembros. La visión de aprendizaje organizacional busca facilitar el aprendizaje como una forma de reformular conocimientos previos con nuevas ideas que le darán a las personas las herramientas para tomar decisiones adecuadas y mejorar el desempeño (Almanza et al., 2016).

En definitiva, esta teoría aporta pautas para que las asociaciones que se va estudiar en la presente investigación desarrolle la resiliencia se exitosamente, mediante la absorción y retención de conocimientos científicos y empíricos, pueden adaptarse de mejor forma a la crisis que ha golpeado a todas las empresas a nivel mundial y desarrollar estrategias que mejores procesos, servicios y productos que cubran las necesidades de los clientes.

Teoría Organizacional

La definición de (Jones, 2008) afirma que “La teoría organizacional es el estudio de cómo funcionan las organizaciones y cómo afectan y se ven afectadas por el ambiente en el que operan” (p.7). Los sujetos dentro de la teoría organizacional se consideran

unidades fisiológicas que siguen ordenes fijadas en manuales, los cuales contienen descripción de puestos y tareas, su accionar está dirigido por conocimientos que adquieren en su vida diaria (Campos, 2004). La teoría organizacional aborda tres temas principales de investigación: la estructura, el diseño organizacional y la gestión afectados por el cambio social y económico, la incertidumbre y la racionalidad limitada (Parra Moreno & Liz).

Por lo antes mencionado, la teoría organizacional comprende campos como el diseño, clima y la cultura organizacional que maneja a los individuos con respecto a su proceder dentro de las empresas, la manera de alcanzar las metas mediante estrategias individuales y colectivas que aporten valor a la organización, mediante la buena gestión administrativa.

Marco Conceptual

Resiliencia a través de los tiempos

La palabra resiliencia proviene del latín resilio, que significa volver, rebotar, avanzar, rebotar. Comenzó a usarse en física para expresar la propiedad de un material de resistir la presión, doblarse con flexibilidad y volver a su forma original (Salanova, 2020). Aparte de la física también se encuentra entre termino en las tecnologías de información y la comunicación que, ligadas a la resiliencia, son medios y capacidades que pueden desarrollar los individuos, para afrontar adversidades en contextos peligrosos, desarrollando mecanismos de integración al progreso tecnológico que puede activar opciones de adaptación y reconstrucción en base a experiencias ya vividas (Martínez Rodríguez & Benítez Corona, 2020). Para (Piaggio, 2009), la resiliencia es importante en ámbito de la psicología educativa, para trabajar conjuntamente con profesores, trabajadores sociales u otros adultos que tengan a su cuidado y protección niños y adolescentes. Este concepto es muy antiguo y se ha utilizado en varios campos

empezando en la física y se lo ha introducido con el tiempo en los ámbitos organizacionales para ayudar a las empresas a renovarse y adaptarse a condiciones difíciles que se requieren en el mercado.

Al igual que otras enfermedades, la COVID-19 es un evento vital importante con un fuerte impacto psicológico y consecuencias sociales generalizadas para los contactos y las víctimas (Portocarrero et al., 2021). La pandemia fue una situación donde tanto personas como empresas tuvieron que desarrollar estrategias y habilidades para mantenerse saludable psicológicamente y las organizaciones tener rentabilidad y liquidez para permanecer en el mercado.

Las tecnologías de información y la comunicación ligadas a la resiliencia, son medios y capacidades que pueden desarrollar los individuos, para afrontar adversidades en contextos peligrosos, desarrollando mecanismos de integración al progreso tecnológico que puede activar opciones de adaptación y reconstrucción en base a experiencias ya vividas (Martínez & Benítez, 2020).

Tipos de resiliencia

Resiliencia Individual

La resiliencia es un proceso que dura toda la vida, ya que todas las personas deben superar el dolor, la adversidad y la crisis a lo largo de su vida; en este sentido, se destruye y se vuelve a construir la idea de que la desgracia conduce automáticamente a la disfunción, y los eventos traumáticos adquieren diferentes significados, verlos como una oportunidad de aprendizaje para quienes sufren y ser un ejemplo para quienes los rodean (Flórez Meza, 2021).

(Rabanal et al., 2020) define al sujeto resiliente como aquel que tiene “la capacidad de controlar las emociones, tener empatía, capacidad para enfrentar las

adversidades, así como habilidades de socialización para afrontar los retos de la vida” (p.253). Los individuos resilientes tienen la característica de aceptar y hacer de frente a la realidad (Medina Salgado, 2012).

Resiliencia Comunitaria

La resiliencia de grupos de personas puede, considerarse una capacidad efectiva muy importante, porque ayuda a la reparación y recuperación de grupos y equipos cuando están en situaciones exigentes (Meneghel et al., 2013). La resiliencia en grupo se observa en contextos críticos, bajo ciertas condiciones que ayudan a la gente formar grupos y salir adelante mediante las acciones de adaptación que realicen las personas para afrontar las situaciones desfavorables en su entorno (Alzugaray et al., 2021).

Resiliencia Organizacional

La resiliencia es la continuidad de una organización basada en adaptaciones positivas que ocurren en circunstancias desafiantes que le permiten a la organización no solo superar eventos negativos, sino también volverse más fuerte y con más recursos. Una organización resiliente debe incorporar en su modelo de gestión el monitoreo ambiental continuo y la simulación de escenarios alternativos para determinar posibles cursos de acción (Romero & Rivero, 2017). Para (Otmara et al., 2017), para que se dé el proceso de flexibilidad en la organización se deben cumplir dos condiciones: la empresa ha estado en crisis, en segundo lugar, ha logrado recuperarse o salir de la crisis; varios factores pueden dificultar la recuperación de la empresa, por lo que es necesario analizar qué factores ocurren con mayor frecuencia para tomar medidas específicas.

Resiliencia en la economía popular y solidaria

En nuestro país, específicamente en el sector de las EPS, las organizaciones han sufrido un notable impacto en la economía y finanzas debido a la pandemia, según los datos

de la SEPS, el 30%, de las asociaciones que realizan servicios se han visto afectadas (SEPS, 2020). Economía Popular y Solidaria (EPS) es vista como un sector clave de la economía capitalista, por un lado, como una alternativa a la lógica del capitalismo organizacional, y, por otro lado, como una forma de mejorar el nivel de vida de los más desfavorecidos. clases Se encuentra en los años setenta en una crisis de consolidación socioeconómica (Boza Valle & Manjarez Fuentes, 2016).

Desarrollo de estrategias de resiliencia estratégica

La supervivencia de las empresas en contexto de crisis pueden ser una oportunidad para la reformulación de estrategias para (Baque et al., 2020), el manejo de emprendimiento de la EPS vive en cambios constantes, no solo generen rentabilidad sino buscan darle un valor agregado a su producto o servicio, de tal forma que con el paso del tiempo que pueda sustentar por si sola. Esta es una razón fundamental para que las organizaciones determinen estrategias que las distingan de la competencia. de las principales razones. En un estudio realizado por (Flórez Meza, 2021) afirma que la exigencia de modernizar cada día es importante para una transformación digital y adaptación de estrategias que les dará la ventaja competitiva para liderar el mercado en calidad y experiencia; como consecuencia de esta crisis la organización fortalecerá su estructura organizacional.

La conducta de adaptación en las empresas, muestra procesos paciencia y mejora continua, esto significa una actitud proactiva dentro de la empresa, donde fracasar no es una opción y ponerse nuevos objetivos ayudara a enfrentar la crisis (Flórez Meza, 2021).Sin embargo (Ulloa et al., 2021) expresa que “la capacidad de adaptación cobra mayor importancia para defender la permanencia en el mercado” (p. 191). Se puede decir que en tiempos de incertidumbre los líderes deben tener una gran capacidad de adaptación para sobrellevar el contexto crítico que se pasa por el Covid-19.

El grado de resiliencia y adaptabilidad de la organización está fuertemente influenciado por el desarrollo de actividades dinámicas e innovadoras en la organización, resultado de amplios lineamientos organizacionales encaminados al desarrollo de esfuerzos de gestión y cambios organizacionales para asegurar el cumplimiento del plan, los procedimientos permiten el logro y el logro de los objetivos establecidos durante el período, la planificación estratégica, la adición de estos elementos a la capacitación integral de los empleados y el entrenamiento en el trabajo en equipo, el liderazgo y el desarrollo de objetivos de cumplimiento permitirán la transformación efectiva de las cadenas de suministro y los procesos en otras partes de la organización (Villalba Rivera , 2017).

Estructura organizacional de las OEPS y prácticas resilientes

(Jones, 2008) en su libro define a la estructura organizacional como “Sistema formal de tareas y relaciones de autoridad que controla cómo las personas coordinan sus acciones y utilizan los recursos para lograr las metas de la organización” (p. 7).

Liderazgo

El liderazgo resiliente facilita que las tareas se hagan correctamente, persigue metas, busca la eficiencia; un jefe que carezca de este tipo de liderazgo, se centra en evaluar actividades, busca eficacia, sin embargo, no ayuda a ningún colaborador porque no es su estilo hacerlo (Mendoza, 2020). Los autores (Otmara et al., 2017) define que “el líder resiliente debe ser un visionario capaz de reconocer los peligros inherentes a la adversidad” (p. 168).

Los líderes no solo tienen un conjunto de características, comportamientos y valores, sino que también están influenciados por el ambiente de trabajo, la organización, los socios comerciales (Galarza et al., 2017). Un líder en las organizaciones, tienen el deber de llevar una buena administración de los recursos de una asociación, canales de

comunicaciones efectivos para llevar buenas relaciones laborales, para que ayude a los socios a cumplir con los objetivos establecidos; y es responsable de elaborar y ejecutar estrategias para el buen funcionamiento de la organización (Orellana et al., 2020). Cuando se habla de liderazgo se debe tener en cuenta que las habilidades de estos individuos que están al frente, tiene una estrecha relación con la estructura que tiene una empresa, y este liderazgo se desarrolla en función a los objetivos, valores, estrategias que se plantean en la organización. A través de los años el liderazgo ha evolucionado a tal manera que varios autores han encontrado elementos para considerarlo como resiliente como se puede observar en la tabla 1.

Tabla 1. Aspectos Evolutivos del liderazgo que llevan a la Concepción del Liderazgo Resiliente.

Autor	Año	Elementos representativos del liderazgo resiliente
Stoner	1986	Líder orientador, ejercicio del poder no coercitivo, habilidad para dirigir, potencial como líder, logros, comportamiento humano, aprendizaje.
Chiavenato	1988-1989	Influencia intrapersonal, comunicación intrapersonal, intencionalidad del comportamiento, actitud positiva
Adair	1990	Logros y alcances de metas, conocimiento del ser humano.
Davis y Newstrom	1991	Entusiasmo, determinación, trabajo con un propósito definido, sana competencia, influencia vital.
Rodríguez	1991	Genera confianza, participación, efectividad, capacidad motivacional
Stogdill	1997	Influencia en el ser humano, conciencia de las personas, trabajo en grupo, liderazgo moral, valores, inteligencia
Bennis y Nanus	1997	Gerente eficaz y justo, líder motivador, genera entusiasmo, canaliza energías compromiso dinámico.
Reyes	2013	Cooperación, intercambio, valor organizacional, construcción de relaciones positivas,

		cooperación e intercambio.
Ayerbe	2005	Transformación, desarrollo personal.
García y López	2006	Rendimiento, desarrollo de las personas
Prado	2007	Visión de futuro, confianza, inspiración, pensamiento creativo, innovación, logro de metas.
Pitalluga	2014	Comprensión, influencia en sí mismo, realización, desarrollo pleno, poder interno, transformación, capacidad de influir en otros, crecimiento, metas retadoras.

Nota. Adaptado de *Aproximación Teórica al Significado del Liderazgo Resiliente en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador* (p.12).

Inteligencia Emocional

Para lograr la resiliencia individual y desde ese punto proyectar la resiliencia en la empresa es necesario que es proceso sea dinámico y evolucione constantemente, para esto las habilidades emocionales, actitudes positivas y estrategias que empleen las empresas son claves para enfrentar contextos como la pandemia (Sierra Tobón & Diaz Castrillon, 2020).

La inteligencia emocional es un conjunto de emociones variadas; que sirven para diferenciar emociones y las relaciones con a forma de resolver conflictos. Cuando las personas aprenden a manejar sus emociones, serán capaces de reconocer y valorar sus emociones y usarlas de forma adecuada en los momentos precisos, el fin de la inteligencia emocional coincide en usar las emociones para (Hernández Chirinos de Jesus & Silva de Jesus Hernández, 2021).

La inteligencia emocional se desarrolla en entornos desastrosos es ahí cuando el nivel de tolerancia, manejo del estrés, empatía y entre otras emociones, ayudan a desarrollar mejor el trabajo en equipo (Sierra Tobón & Diaz Castrillon, 2020). Se puede

deducir que el manejo de la psicología positiva ayuda a los entornos laborales, tomando acciones se puedan ayudar entre los colaboradores para mejorar el desempeño en sus cargos de trabajo, la productividad aumentará para la supervivencia de las organizaciones.

Gestión financiera y de costos

Para que una empresa sobreviva en el mercado es importante realizar evaluaciones y revisar constantemente la información financiera, mediante sistemas dinámicos, para poder adecuar las necesidades que a medida del tiempo van creciendo, cuando las organizaciones tienen en cuenta cuán importante es la gestión financiera y de costos tendrán cambios relevantes para lograr adaptarse en la exigencia del mercado (Landaverde, 2020). Para autores como (Rivera-Sarmiento & Erazo-Álvarez, 2021) cuando existe una gestión administrativa-financiera eficiente en las empresas estas pueden tener sostenibilidad en el tiempo, la comunicación entre departamentos en especial el contable y financiera, logran alcanzar los objetivos de con respecto a la liquidez.

La contabilidad tiene varias formas de cambios relevantes en las empresas y documentos que muestran la importancia de entender las características socioculturales del contexto empresarial en el que operan estas organizaciones, ya que pueden afectar el éxito o el fracaso de la organización. Práctica contable y práctica de responsabilidad (Leoni et al., 2021). Una de las áreas más relevantes de una empresa como es la contabilidad tiene una relación estrecha con la gestión y especialmente con la financiera y de costos, es aquí donde se puede armar planes de contingencia para disminuir los impactos en este sector y no llevar a la ruina a una organización que ha venido trabajando arduamente para su supervivencia en el mercado.

Con el fin de ayudar a las organizaciones de la EPS, en abril del 2020 la Superintendencia informó a la Comisión de Régimen Económico de la Asamblea Nacional, donde se dio a conocer la situación que atravesaban el sector financiero como el no financiero, las asociaciones formularon estrategias, monitoreadas por los entes de control para evaluar la liquidez de los dos sectores (SEPS, 2020). El ente de control ha estado pendiente sobre la situación catastrófica que pasan las organizaciones y ha tomado acciones para ayudar a su liquidez y se preocupan por fortalecer la parte técnica.

Equipos

El trabajo en equipo es la colaboración, comunicación e información de las personas que pertenecen al equipo, porque esta modalidad de trabajo innovadora requiere de la cooperación, la pertenencia y compañerismo, también incluye roles para cada miembro, dinámicas en equipo, que responden a necesidades de autoestima y estabilidad laboral (Ayoví Caicedo, 2018). La definición de trabajo de equipos que nos da (Ander-Egg, 2001) nos dice que “se trata de un pequeño número de personas que, con conocimiento y habilidades complementarias, unen sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos” (p. 13).

Condiciones y beneficios del personal

Como lo manifiesta (Leoni et al., 2021), “las prácticas de control de gestión pasaron a reuniones en línea y aprovecharon las tecnologías digitales para monitorear a los empleados a distancia”, las personas están siendo parte de la modernización de las empresas, juegan un papel importante de la transformación digital, pues son los que ocupan estos medios para poder desenvolver su trabajo aun sin estar presente en la institución.

Clima y Cultura organizacional

En las empresas la cultura organizacional se desarrolla permitiendo a los empleados a tener ciertas conductas que pueden ser positiva o negativa. Una cultura organizacional humanamente abierta fomenta el compromiso y actitud positiva de los miembros de la organización, si las personas poseen compromiso y responsabilidades, es porque la cultura laboral se lo permite, esto se debe considerar con un punto clave que ayuda a la empresa a caminar por el sendero de la excelencia y el éxito (Lugo de Meza, 2019). El clima organizacional, es esencial es los negocios de las EPS, porque trabajan directamente con personas, a pesar de que su desarrollo no está enfocado en la rentabilidad, sino busca la relacionar a los individuos y busca la superación personal y su satisfacción de servir, logrando así la supervivencia de las empresas (Orellana et al., 2020).

Según (Jones, 2008) define la cultura organizacional como “el conjunto de valores y normas compartidas que controlan las interacciones entre los integrantes de una organización y sus proveedores, clientes y otras personas externas a la misma” (p. 177). Para (Salanova, 2020) menciona que “Las organizaciones deberían fomentar relaciones positivas entre sus empleados como una fortaleza para afrontar situaciones adversas, pero también como medio para fortalecer su desarrollo personal y profesional” (p. 674). La importancia del clima organizacional en las empresas se da porque gracias a que los empleados cuenten con emociones positivas y psicología saludable, son más productivos y desarrollan mejor sus funciones (Vaquerano et al., 2020).

Modelo de negocio

Las organizaciones denominadas de triple impacto utilizar las fuerzas del mercado para crear un impacto social y/o ambiental positivo a través de los productos y servicios

que venden y/o a través de prácticas laborales y ambientales y relaciones con diversos grupos de interés (Vicente, 2017).

Capítulo 3: Metodología

En este apartado se detalla el proceso metodológico utilizado para analizar la resiliencia en la estructura organizacional de las asociaciones de EPS del sector de limpieza de Imbabura-Ibarra, cuyo diseño de acuerdo con Hernández & Mendoza (2018) adquirió un diseño no experimental de corte transversal, dado que se encuestó en una sola ocasión a varios representantes de las asociaciones dedicadas a la asepsia de distintas infraestructuras y espacios.

Tipo o enfoque de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, en concordancia con lo planteado por (Hernández et al., 2014) la investigación cuantitativa se basa en la obtención de información a través de procesos secuenciales y probatorios, mismos que permitieron analizar la resiliencia (VD) en la estructura organizacional (VI) de las organizaciones de limpieza. El presente estudio se utilizó una encuesta con escala Likert de 5 puntos para la recolección de información primaria.

Alcance de la investigación

De acuerdo con (Hernández et al., 2014) la investigación descriptiva se caracteriza por la descripción del fenómeno de estudio, sin intervención y bajo el criterio subjetivo del autor, donde no interesa hallar relación entre las variables de estudio sino precisar cómo ha ocurrido el fenómeno. Por lo tanto, la investigación tiene un alcance descriptivo puesto que se orientó a indagar el comportamiento de las variables de estudio con la finalidad de dar respuesta a la pregunta de investigación, mediante la estadística descriptiva que permitió la interpretación de la información provista o adquirida por los representantes de las asociaciones dedicadas al mantenimiento y limpieza.

Métodos de investigación

Para desarrollo de la investigación se utilizó el método científico, son pasos para poder conocer el contexto de la realidad, para dar respuesta a la pregunta de investigación (Castán, 2014). Se procuró aumentar el conocimiento empírico que existe en torno a la teoría de la resiliencia, demostrando a través instrumentos válidos y confiables, para saber la resiliencia de las asociaciones de mantenimiento de la EPS en la ciudad de Ibarra.

El método deductivo que ayudó con los resultados en función de la documentación científica, empírica (Abreu, 20214). El método analítico que permitió determinar las variables e indicadores tanto de la resiliencia y de la estructura organizacional, para tener una visión más amplia acerca del problema de investigación (Lopera et al., 2010). Cuando se obtuvo todos los resultados se utilizó el método sintético; que se ayudó en la elaboración del instrumento de investigación, ayudo a inferir datos y realizar la discusión de resultados y conclusiones (Jiménez, 2007).

Determinación de variables

De acuerdo a (Hernández et al., 2014) para las variables de estudio, se realizó una matriz de operacionalización de variables (Tabla 2), en concordancia con los objetivos y la pregunta de investigación, que han sido sustentadas a través de la revisión científica y empírica. Por otra parte, los indicadores de la variable dependiente se desarrollaron en función de una escala de resiliencia organizacional de (Holguin et al., 2022) y los indicadores de la variable independiente, estructura organizacional del trabajo de titulación de (Grasso, 2021):

Tabla 2. *Determinación de variables*

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
Resiliencia	Resiliencia estratégica	Anticipación
Organizacional		Afrontamiento

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
Estructura organizacional resiliente	Liderazgo	Adaptación Estrategias Inteligencia emocional Estilo de liderazgo Gestión financiera y de costos
	Equipos	Condiciones y beneficios del personal Clima y cultura organizacional Satisfacción y desempeño
	Modelo de negocio	Triple impacto Producto Cliente

Nota: Operacionalización de variables elaborada en función a la base teórica y matriz de consistencia de investigación.

Técnicas de investigación

Tabla 3. *Técnicas de investigación*

Tipos de investigación	Técnicas de investigación	Instrumentos
Información Secundaria	Investigación documental	Se recopiló información en bases de datos como Scopus, Google académico, además de los repositorios de diferentes universidades a nivel nacional e internacional
Información primaria	Encuesta	Cuestionario

Nota. Elaboración Propia

Instrumentos

Para la recolección de la información primaria se utilizó la técnica encuesta, para la cual se construyó o desarrolló un instrumento de investigación denominado cuestionario, dirigido a los representantes de las Asociaciones de la EPS, las cuales fueron

cerradas y separadas en dos bloques, el primero para la variable dependiente que es la resiliencia organizacional con 14 preguntas, y el segundo correspondiente a la variable independiente la estructura organizacional con 31 preguntas. El cuestionario fue elaborado con una escala de Likert de 5 puntos. La interpretación de las variables se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 4. *Criterios para la interpretación de resultados*

Escala	Valoración	Descripción	Interpretación
Nunca	1	No se realiza la práctica del enunciado	“Totalmente en desacuerdo”, está en desacuerdo totalmente con la afirmación.
La mayoría de veces no	2	No se realiza con frecuencia la práctica del enunciado	“En desacuerdo” está en desacuerdo con la afirmación
Algunas veces si, algunas veces no	3	El investigador deberá aplicar su criterio debido a que la persona encuestada duda sobre la respuesta y evita dar una opinión precisa.	“Indeciso” Se aplicará el criterio, para la interpretación
La mayoría de veces si	4	Se realiza muy a menudo la práctica del enunciado	“De acuerdo” está de acuerdo con la afirmación
Siempre	5	Siempre se realiza la práctica del enunciado	“Totalmente de acuerdo” está en total concordancia con la afirmación

Nota. Información para interpretar los datos del instrumento de investigación.

Una vez desarrollado el instrumento y definidas las escalas de interpretación, la encuesta pasó por un proceso de validación en el cual se sometió a criterio de docentes. Los encargados de la validación fueron 3 docentes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas

Tabla 5. *Validadores del instrumento de investigación*

Nombres	Nivel académico	Ocupación	Instrumento
Marcelo Vallejos	Magíster	Docente FACAE-UTN	Encuesta

Luis Calderón	Magíster	Docente FACAE-UTN	Encuesta
Julio Andrade	Magíster	Docente FACAE-UTN	Encuesta

Nota. Datos de identificación de los docentes que validaron el instrumento de investigación.

Población

Existen 36 asociaciones de limpieza en Imbabura, el cantón Ibarra existen 18 asociaciones, mismas que se convirtieron en la población objeto de estudio de la presente investigación, las cuales brindaron la disponibilidad para aplicar la encuesta.

Unidad de análisis

La unidad de análisis que se investigó fueron las 18 asociaciones del cantón Ibarra participantes corresponden a las organizaciones creadas desde el año 2011 hasta el año 2018 y actualmente vigentes en la (SEPS, 2023) de acuerdo con el registro oficial (Ver tabla 6). De estas organizaciones el instrumento estuvo dirigido a sus representantes por lo cual la unidad de análisis corresponde a 16, y dado que es un número menor a 30, se realizó un censo (Naresh , 2008).

Tabla 6. *Asociaciones de la EPS*

Ruc	Razón Social	Número de Resolución	Cantón
1091766635001	Asociación de servicios de limpieza unión solidaria asolimusol	SEPS-ROEPS-2018-905936	Ibarra
1091767194001	Asociación de servicios de limpieza ibarraclean Ibarra limpio	SEPS-ROEPS-2018-906058	Ibarra
1091754734001	Asociación de servicios de limpieza kasa limpia soluciones integrales	SEPS-ROEPS-2016-901680	Ibarra
1091765574001	Asociación de servicios de limpieza una sola lucha asounsolu	SEPS-ROEPS-2017-905390	Ibarra
1091773062001	Asociación de servicios de limpieza clean Imbabura limpia Imbabura	SEPS-ROEPS-2018-907739	Ibarra

1091768476001	Asociación de servicios de limpieza imbaclean asoimbaclean	SEPS-ROEPS-2018-906415	Ibarra
1091755757001	Asociación de servicios de limpieza planeta limpio y ecológico	SEPS-ROEPS-2016-902023	Ibarra
1091765140001	Asociación de servicios de limpieza san miguel asoserclin	SEPS-ROEPS-2017-905247	Ibarra
1091769324001	Asociación de servicios de limpieza limpiando mi ciudad asoserlimci	SEPS-ROEPS-2018-906677	Ibarra
1091769553001	Asociación de servicios de limpieza la fragancia asoselfrag	SEPS-ROEPS-2018-906731	Ibarra
1091752200001	Asociación de mantenimiento y limpieza ciudad blanca	SEPS-ROEPS-2015-901309	Ibarra
1091748025001	Asociación de servicio de limpieza jardinería y mantenimiento jarmalimp	SEPS-ROEPS-2014-900011	Ibarra
1091758098001	Asociación servicios de limpieza Ibarra limpio "aselimba"	SEPS-ROEPS-2016-902716	Ibarra
1091764489001	Asociación de servicios de limpieza Imbabura asosalim	SEPS-ROEPS-2017-904935	Ibarra
1091773275001	Asociación de servicios de limpieza estrella del norte asonorte	SEPS-ROEPS-2018-907788	Ibarra
1091772279001	Asociación de servicios de limpieza garzas limpias asogarzas	SEPS-ROEPS-2018-907508	Ibarra

Nota. Obtenido de la base de datos de la SEPS

Recolección y procesamiento de datos

La recolección de datos se realizó entre el 1 y 8 de junio, el proceso de fe de manera virtual y presencial, se apertura la modalidad virtual mediante Google forms debido a la falta de tiempo por parte de seis representantes para concretar una cita presencial. Mientras que 10 líderes facilitaron el acceso a la aplicación de la encuesta presencial.

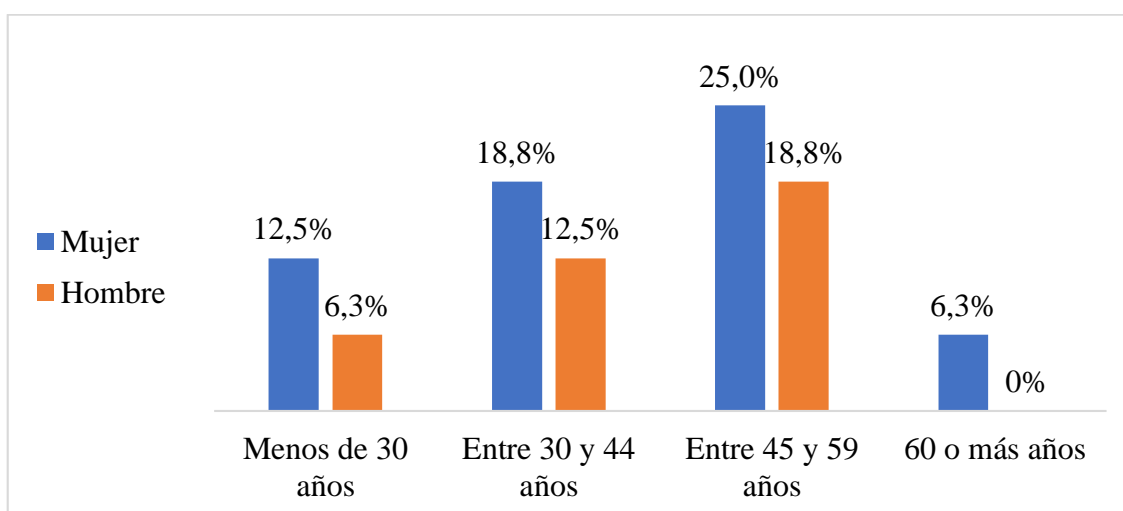
La información que se recolectó fue tabulada en el programa de Excel y procesada en el programa estadístico SPSS.

Capítulo 4. Análisis y discusión de resultados.

En este capítulo, se procedió al análisis y discusión de resultados la información obtenida mediante el procesamiento de datos obtenidos en la aplicación de una encuesta, con la finalidad de analizar la resiliencia en la estructura organizacional de las empresas del sector de limpieza y mantenimiento de la Economía Popular y Solidaria (EPS) en tiempos de la pandemia durante el periodo 2020-2022.

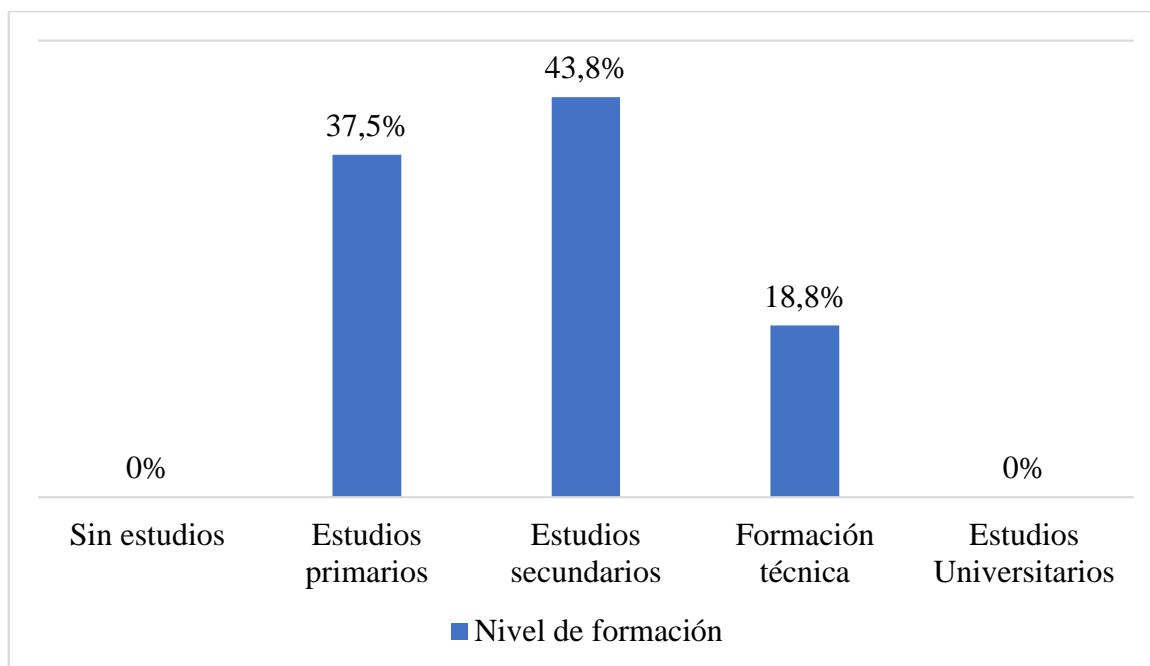
Datos técnicos de la encuesta

Gráfico 1. *Edad y género de los encuestados*



Nota. Valores porcentuales obtenidos en la encuesta

La unidad de análisis estuvo conformada por 16 representantes legales de las asociaciones de la EPS de la ciudad de Ibarra, de los cuales los cuales en su mayoría son mujeres y la otra parte son hombres.

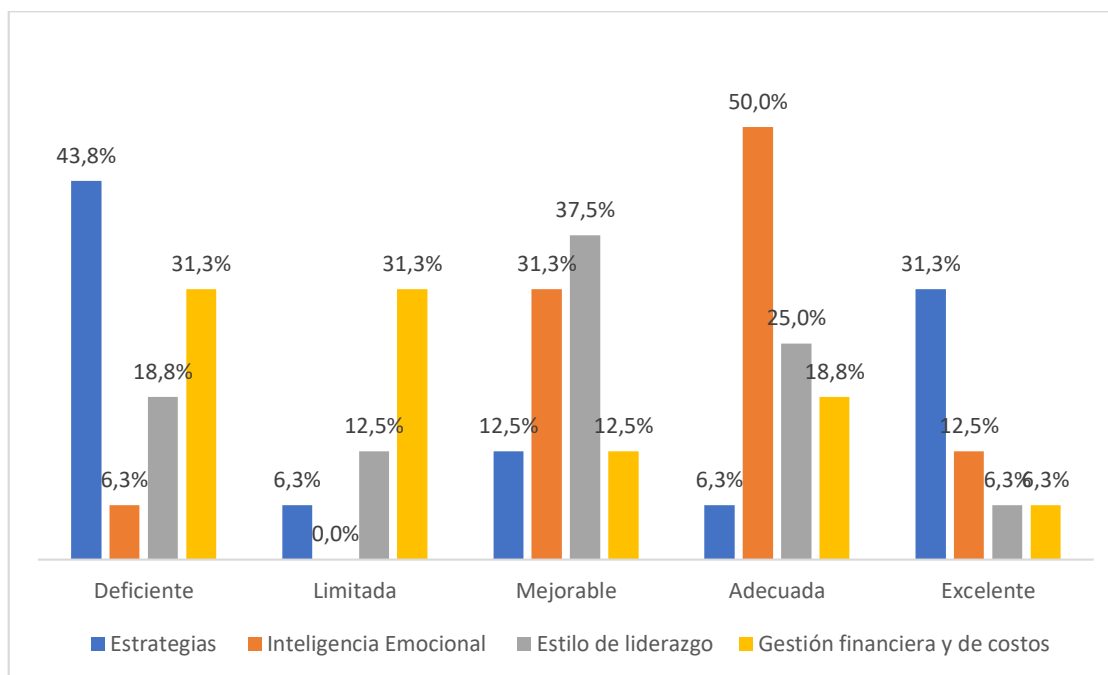
Gráfico 2. Nivel de formación

Nota. Valores porcentuales obtenidos en la encuesta

El nivel de formación de los representantes legales de las asociaciones muestra que 43,8% tienen estudios secundarios, el 37,5% poseen estudios primarios, el 18,8% tienen formación técnica.

Logro de los objetivos

Para el logro del objetivo 1 que fue “Analizar las prácticas de liderazgo orientadas a enfrentar las consecuencias de la pandemia COVID-19 en el periodo 2020-2022 en las Organizaciones de Economía Popular y Solidaria”, se ha realizado un análisis de la dimensión de la Estructura organizacional con su respectivo indicador ver en la tabla 6.

Gráfico 3. Liderazgo

Nota. Valores porcentuales obtenidos en la encuesta

En esta dimensión, las estrategias en la mayoría de la asociación son deficientes o limitada, mientras tanto la minoría presenta una adecuado y excelente nivel, esta sección se investigó la presencia de misión, visión, valores y planes que aplicaban las organizaciones; la inteligencia emocional se encuentran en valores bajos es decir son deficientes y limitados, los representantes piensan que las habilidades emocionales no infieren en su rol como líder; el estilo de liderazgo en la mayoría de asociaciones han sido mejorable y adecuada es decir que han tenido un estilo de liderazgo y han visto las dos caras de la pandemia como una oportunidad y una amenaza para mejorar la asociación; la gestión de costos en su mayor parte ha sido deficiente y limitada debido a que los líderes no han aplican sistemáticamente el manejo de indicadores de gestión y una minoría es excelente esto debido a que las asociaciones han recibido y aplicado la ayuda del gobierno.

Estrategia

Esto concuerda con los hallazgos de (Varela Bedoya, Mendoza Gómez, & Morán Huertas, 2022), donde demuestran que el establecimiento de misión, visión, objetivos y estrategias que es parte de la estructura organizacional influye positivamente en el potencial de la resiliencia organizacional. Los hallazgos de este apartado concuerdan con los de (Parra Trelles, Reyes, & Paredes Chévez, 2020) quienes, en una investigación de una pyme textil determinaron que a pesar de que conocen los elementos de la planeación estratégica (misión, visión, objetivos y planes), no tienen noción de cómo manejar y llevar a cabo un plan estratégico. Existe discrepancia en los hallazgos de (Pazmiño Gavilánez, Merchán Jacome, & Jiménez Rendon, 2020) para una mejor gestión, la estrategia es importante debido a que ayuda a establecer las acciones necesarias para que la empresa tenga éxito en la recuperación de una crisis como el Covid-19.

Estilo de liderazgo

En los hallazgos de (Miranda Guevara, y otros, 2022), los empresarios del sector turístico del Rímac vieron esta crisis como una oportunidad de innovación para desarrollar sus servicios de acuerdo al entorno.

Inteligencia Emocional

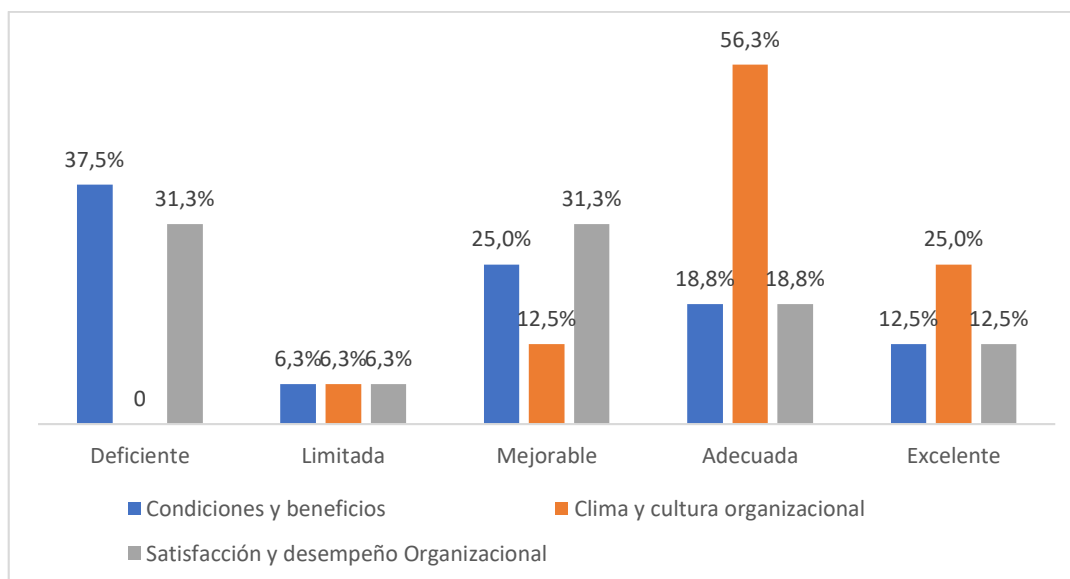
Con respecto al manejo de la inteligencia emocional (Cruz Verdeja, 2021) en una investigación realizada en una empresa se encontró que la gerente mantiene una gestión administrativa óptima, valiéndose de sus habilidades emocionales y agilidad, para resolver situaciones imprevistas, también ha conseguido y utilizado recursos para mantener a la empresa en el mercado en periodos de crisis.

Gestión financiera y de costos

Esto concuerda con los hallazgos de (Chiatchoua & Lozano Arizmendi, 2021) quienes en su investigación muestran que el 95% de las empresas no han podido acceder a la ayuda del gobierno debido a obstáculos en la gestión administrativa y procesos tediosos que tienen que cumplir. Se discrepa con (Becerra Molina, Astudillo Arias, & Jaramillo Calle, 2021), en su investigación su hallazgo es de 26,54% han considerado que la ya ayuda financiera mediante prestamos es necesaria.

Conocer las prácticas de trabajo en equipo de las asociaciones para enfrentar las consecuencias de la crisis sanitaria.

Gráfico 4. Equipos



Nota. Valores porcentuales obtenidos en la encuesta

En el gráfico equipos el clima y la cultura organizacional de la mayoría de las asociaciones se muestra en un nivel adecuado y excelente, lo que muestra que se han desarrollado actitudes positivas en el entorno laboral; la condiciones y beneficios en las asociaciones se ha mostrado deficiente, la reducción de jornadas laborales, salarios y socios han predominado en la época de pandemia; con respecto a la satisfacción y desempeño organizacional, se encuentra deficiente por que no existe la evaluación

constante en base al cumplimiento de objetivos y la satisfacción de los socios no es buena con respecto a la crisis.

Condiciones y beneficios

Los hallazgos concuerdan con los de (Apolo Aguilar, Cevallos, & Carvajal Romero, 2021), por la pandemia se han visto en la necesidad de reducir los horarios laborales, se han disminuido la cantidad de personal y los socios han tenido problemas para mantener la nómina por más de 9 meses. (De Miranda & Corrêa Lima, 2021) en las empresas también se ha reducido los sueldos y la jornada de trabajo en un 61% de empleados, afectando a las familias.

Clima y cultura organizacional

Estos hallazgos concuerdan con (Rodríguez Cisneros , García Marín, & López Alanís, 2020) las relaciones entre los colaboradores de la empresa de logista tienen un promedio de 3,23 esto es positivos, el clima organizacional es formidable porque tienen una buena relación, crean lazos de amistad entre colaboradores y socios, buscan una convivencia sana, ya que ayuda a que el ambiente sea saludable, y se sientan más motivados para realizar sus funciones. Sin embargo, discrepa con los hallazgos de (Ramírez Sánchez, Sandoval Caraveo, & Surdez Pérez, 2021), en su investigación en una empresa de periodismo detectó que entre los colaboradores no existe un buen nivel de cultura organizacional, pues entre los miembros y alta dirección existen actitudes negativas que impiden el desarrollo de actividades y estrategias.

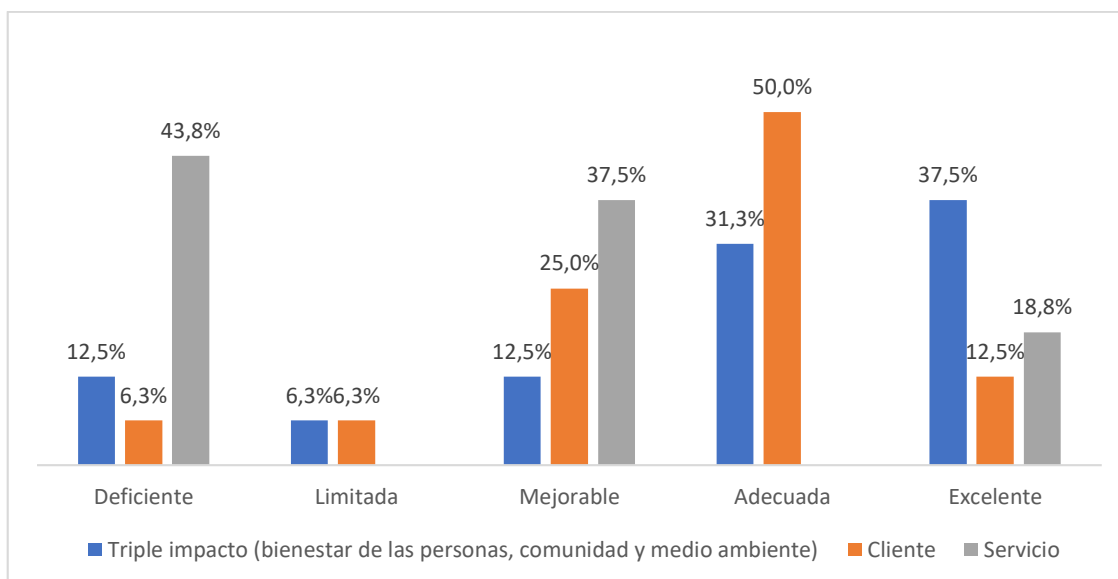
Satisfacción y desempeño organizacional

Estos hallazgos concuerdan con los de (Rivera-Sarmiento & Erazo-Álvarez, 2021) que en la asociación asomuloya se detectó que el 58% de los socios creen es indispensable mecanismos de evaluación y control en las operaciones de la organización,

pues se carece de esta parte de la gestión administrativa. En la investigación de (Chávez Rodríguez, Trujillo Espinoza, Acevedo Serrano, Picazzo, & Figueroa Lea, 2020) más del 50% de los trabajadores se encuentran satisfechos con las actividades y cargos que les han asignado y el equipo de trabajo tiene mayor puntuación debido a las buenas relaciones entre los empleados.

Determinar el modelo de negocio para enfrentar la crisis sanitaria en las asociaciones ibarreñas del sector de limpieza y mantenimiento de la EPS.

Gráfico 5. Modelo de negocio



Nota. Valores porcentuales obtenidos en la encuesta

En el modelo de negocio el triple impacto la mayoría de asociaciones se encuentra en un nivel adecuado y excelente, las asociaciones han tenido contado con equipos que se encarguen de gestionar las mejoras, su vínculo con la comunidad se ha mantenido en la pandemia y se ha elaborado planes de mejora; en cuanto a los clientes es adecuado en su mayor parte, manteniendo la cercanía con sus clientes para mejorar sus servicio, se han implementado estrategias para el nuevo contexto de crisis esto a pesar de la afectación de

las actividades laborales y la pérdida de socios y dificultades en las cobranzas; en el indicador servicio ha sido deficiente en la mayoría de las asociaciones debido el servicio no ha sido resiliente y la política de revisión no ha sido contante.

Triple impacto

Los hallazgos discrepan con los de (Chiatchoua & Lozano Arizmendi, 2021) que en su investigación el 81% no han presentado vínculos con ninguna entidad pública o privada y tan solo un 18% se vinculan con empresas o universidad para tener alianzas estratégicas.

Cliente

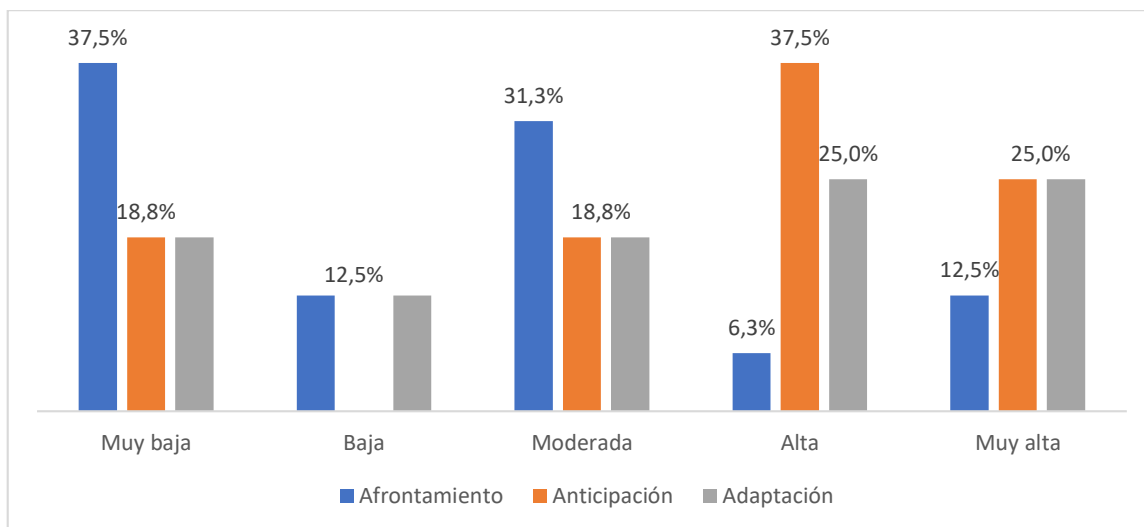
En una investigación de resiliencia realizada en las empresas de alimentación de Ambato concluyen que es clave mantener cercanía con los clientes, sentirse comprometido con la empresa e inyectar capital es importante para adaptarse a la circunstancia críticas y mantener la liquidez (Guzmán Lescano, 2022). En los hallazgos que realizados por (Rivera-Sarmiento & Erazo-Álvarez, 2021) concuerdan con lo expresado, pues en la asociación Asomuloya se ha presentado reducción de nómina en 6.5% y dificultad en las cobranzas en un 82.4%.

Servicio

Esto concuerda con los hallazgos de (Salinas & Cruz Álvarez, 2020), el estudio realizado en industrias manufactureras donde el 57% manifiestan que se han enfocado en mejorar el servicio y producto, esto ayuda a mejorar la estructura organizacional en su Modelo de negocio.

Logro del Objetivo General

Gráfico 6. *Indicadores de resiliencia organizacional.*



Nota. Valores porcentuales obtenidos en la encuesta

La resiliencia organizacional fue evaluada a través de los indicadores de resiliencia estratégica; la adaptación donde la mayoría de las asociaciones poseen niveles alto y muy alto, el afrontamiento se puede observar que los representantes han tenido dificultades debido a situación inesperada representándose en niveles bajo y muy bajo y la adaptación que es la situación post crisis donde las la mayor parte de las asociaciones han respondido positivamente por que refleja un porcentaje alta y muy alta.

Afrontamiento

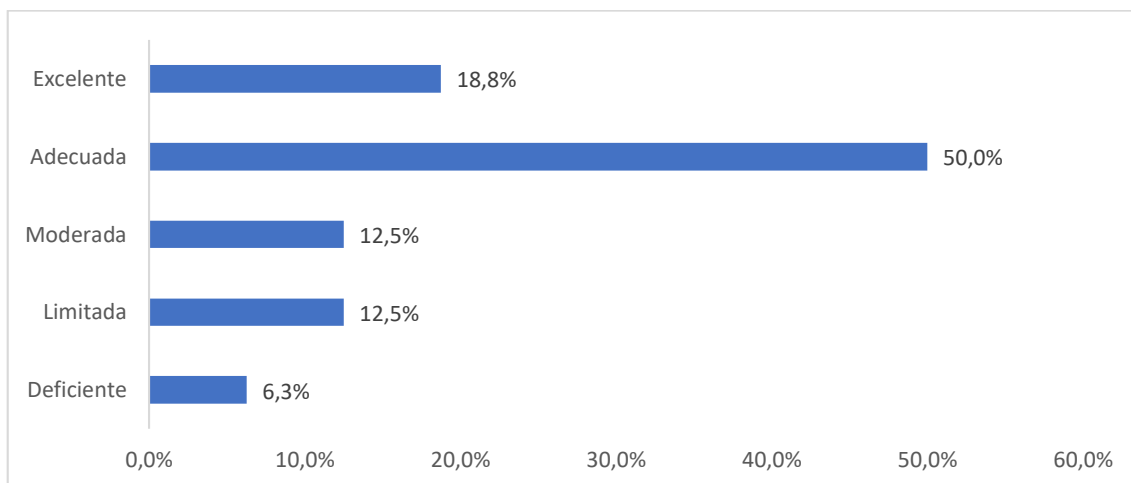
Los resultados del análisis concuerdan con (Sucuy Bonilla, 2020) donde su investigación refleja un bajo nivel de afrontamiento con un 82,8% de las personas encuestas en una empresa “SEMAICA”, prácticamente no existe un nivel adecuado para enfrentar situaciones críticas. Estos resultados también obtienen (Toledo, 2021) que evidencia un nivel de afrontamiento intermedio en los trabajadores de la empresa

“ARSAICO”, donde el nivel de afrontamiento presentado por los trabajadores de la empresa de la mayor parte tuvo problemas con la situación pandémica. Sin embargo, discrepan con los de (Peñafiel et al., 2021) sus hallazgos con respecto a los investigados arrojan niveles óptimas entre la resiliencia y el afrontamiento, esto muestra que saben cómo sobrellevar las situaciones difíciles en el lugar de trabajo.

Anticipación

Los hallazgos concuerdan con (León et al., 2023) donde la resiliencia organizacional es una variable positiva en restaurantes de la región, dentro de la RO la adaptación y anticipación fueron evaluadas de manera positiva y moderada. También los hallazgos de (Torres Fernández & Bucheli Calvache, 2022) muestran que la creación de estrategias en base a prácticas innovadoras de adaptación ayuda a las empresas en momentos de riesgos y crisis.

Gráfico 7. *Dimensión Estructura Organizacional.*



Nota. Valores porcentuales obtenidos en la encuesta

En conclusión, las prácticas de resiliencia en la estructura organizacional de las asociaciones se demuestran que es adecuada y excelente en un en la mayoría de las organizaciones, la minoría representa un nivel deficiente y limitado.

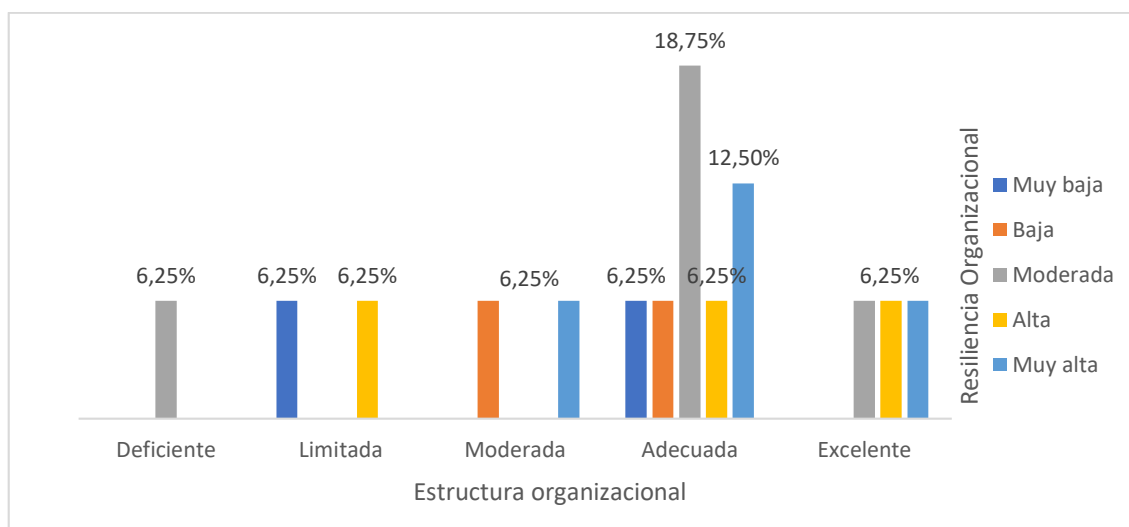
Los hallazgos de (Uncein Higuera & Díaz Tobar , 2019) en un estudio realizado en la empresa Alpina Productos Alimenticios, C.A se realizaron modificaciones en la estructura organizacional y esto afecto negativamente las actividades ocasionando que los procesos fueran agrupados en un solo departamento y otros reformados complicando las funciones de la entidad.

Estos resultados demuestran que las organizaciones tienen una estructura organizacional que puede enfrentar las situaciones críticas, mientras que es muy bajo el nivel de las asociaciones que su estructura organizacional no está bien establecida, por lo cual se indagó en el nivel resiliencia permitiéndonos inferir los siguientes resultados con respecto a la pregunta de investigación:

Respuesta a la pregunta de investigación

¿Cómo se desarrolló la resiliencia en la estructura organizacional de las empresas del sector de limpieza y mantenimiento de la Economía Popular y Solidaria (EPS) en tiempos de la pandemia durante el periodo 2020-2022?

Gráfico 8. Resiliencia organizacional y estructura organizacional



Nota. Valores porcentuales obtenidos en la encuesta

El desarrollo de la resiliencia en la estructura organizacional de las organizaciones de limpieza de la EPS de Ibarra, son óptimas debido que al cruzar los datos recopilados se infiere que la presencia de una adecuada estructura organizacional puede desarrollar moderados (18,75%) y muy altos (12,50%) niveles de resiliencia, lo que permite a las asociaciones de mantenimiento y limpieza de la EPS ibarreñas adaptarse y enfrentar los desafíos del entorno de manera efectiva, esto debido a la asociación ha experimentado alguna falencia es su estructura organizacional como la falta de evaluaciones constantes, sistematización de indicadores ha sido deficiente, sus líderes han tomado decisiones apresuradas por la falta de planificación debido a que estos hechos fueron imprevistos. En cuanto a la gestión financiera y de costos ha sido de llevada de acuerdo a la experiencia que se ha tenido en el mercado, es decir de manera empírica, sin embargo, a pesar de no tener sistematizado este aspecto han sobrevivido y mantenido la liquidez para sustentarse económicamente dentro del mercado. Por lo tanto, la resiliencia si se ha desarrollado de manera óptima en la estructura de la organización de estas organizaciones.

Esto concuerda con los hallazgos de (Chiatchoua & Lozano Arizmendi, 2021), que en su investigación dirigida varias empresas donde se encontró que la estructura organizacional tuvo un nivel excelente debido a que 50% de las organizaciones no cambio su estructura lo que quiere decir que las estrategias que han adoptado han ayudado sobrevivir en el mercado, por su flexibilidad y adaptabilidad a las crisis.

Limitaciones y alcance de la investigación

Dentro de las 18 organizaciones que conformaron la unidad de análisis, solo 2 asociaciones no brindaron información por motivos personales de los representantes, solo se encuestó a 16 representantes, está fue una limitación dentro de esta investigación.

Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Las organizaciones de mantenimiento y limpieza de la Economía Popular y Solidaria, se encuentran en un nivel excelente de resiliencia; a través de las prácticas de liderazgo dentro la estructura organizacional, han fortalecido sus estrategias, estilo de liderazgo, inteligencia emocional, gestión financiera y costos.

Las prácticas de los equipos de trabajo dentro de las asociaciones han tenido un nivel óptimo de resiliencia. El clima y la cultura organización han sido un factor clave para que las personas desarrollen sus actividades permitiendo que las asociaciones se mantengan en pie frente a un suceso crítico como la pandemia, esto a pesar de que se las condiciones y desempeño laboral no han sido favorables

El modelo de negocios a través del triple impacto, servicio y cliente contribuyeron a mejorar la resiliencia debido a los lazos de apoyo entre instituciones públicas y privadas, cercanía con los clientes para adaptar sus necesidades y mejora del servicio. Los niveles de resiliencia organizacional han sido moderados, las asociaciones muestran una capacidad para adaptarse y recuperarse a los desafíos organizacionales

Recomendaciones

Se recomienda a las asociaciones de la EPS del sector limpieza identificar los puntos de mejora, con respecto a las evaluaciones contantes los socios, para identificar el nivel de productividad en las áreas donde desempeñan sus actividades y mejorar la sistematización de revisión de estructura de costos e indicadores financieros para lograr una adecuada gestión administrativa.

Bibliografía

- Abreu, J. (2021). Daena: International journal of good conscience. *Daena: International journal of good conscience*, 9(3), 195-204.
- Almanza Jiménez, R., Calderón Campos, P., Vargas Hernández, J., Casas Cárdenas, R., & Palomares Salceda, F. (2016). Aprendizaje y desempeño organizacional bajo el enfoque de las teorías organizacionales. *Revista de Economía & Administración*, 84-94.
- Alzugaray Ponce, C., Fuentes Aguilar, A., & Basabe, N. (2021). Resiliencia Comunitaria: una aproximación cualitativa a las concepciones de expertos comunitarios. *16(25)*, 181-203. doi:<http://dx.doi.org/10.51188/rrts.num25.496>
- Ander-Egg, E. (2001). *El trabajo en equipo*. México: Editorial Progreso.
- Apolo Aguilar, D. A., Cevallos, H. V., & Carvajal Romero, H. (2021). Análisis de la producción bananera pre y pos pandemia de la “Asociación “Asocobaoro” periodo 2019-2020. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(2), 128-135. Retrieved from <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/386>
- Atalaya Herrera, V. (2022). Compromiso organizacional y resiliencia del personal de salud de una Microred en Loreto – Perú, 2022. 2022.
- Ayoví Caicedo, J. (2018). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 4(10), 58-76. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Baque Villanueva, L. K., Viteri Intriago, D. A., Álvarez Gómez, L. K., & Izquierdo Morán, A. M. (2020). Plan de negocio para emprendimientos de los actores y

- organizaciones de economía popular y solidaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 120-125. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400120&script=sci_arttext&tlng=pt
- Barrón Torres, J. G., & Sánchez Limón, M. L. (2022). *Resiliencia organizacional: una revisión teórica de literatura*. *Estudios Gerenciales* 38(163), 235-249.
- Becerra Molina, E., Astudillo Arias, P., & Jaramillo Calle, Y. (2021). Alcance de la información societaria, durante la pandemia del COVID-19. *AlfaPublicaciones*, 3(3), 120-138. doi:<https://doi.org/10.33262/ap.v3i3.72>
- Boza Valle, J. A., & Manjarez Fuentes, N. (2016). Gestión de emprendimiento de Economía Popular y Solidaria para potenciar un desarrollo comunitario local. *Avances*, 18(1), 66-76. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637867036005>
- Campos, V. S. (2004). *Teoría (s) organizacional (es) postmoderna (s) y la gest (ac) ión del sujeto potsmoderno*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Castán, Y. (2014). Introducción al método científico y sus etapas. *Metodología en Salud Pública España*, 1-6. Retrieved from <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25794w/Introduccion%20al%20metodo.pdf>
- CEPAL. (2020). Informe Especial COVID-19 No 4: Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación. In Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf

- Chávez Rodríguez, R., Trujillo Espinoza, M. G., Acevedo Serrano, M. D., Picazzo, F. L., & Figueroa Lea, A. (2020). Análisis de la satisfacción laboral en una empresa logística en el estado de Veracruz. *Innovación Empresarial en Capital Humano*, 111-123.
- Chiatchoua, C., & Lozano Arizmendi, M. D. (2021). Mecanismos de ajuste y digitalización de las micro y pequeñas empresas ante el COVID-19 en México. *Nova scientia*, 13(spe). doi:<https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2733>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Chingay Samán, S. N., Mendoza Alfaro, W. I., & Miranda Guerra, María del Pilar Esparza Huamanchumo, R. M. (2022). Resiliencia y competitividad empresarial: Una revisión sistemática, período 2011 – 2021. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 306–317. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38476>
- Cruz Verdeja, P. D. (2021). *Aplicación de un modelo de evaluación de resiliencia organizacional para una empresa de Aguascalientes [Tesis de Maestría en Administración; Universidad Autónoma de Aguascalientes]*. Aguascalientes.
- De Meza, M. (2018). La Resiliencia como elemento esencial en la Cultura Organizacional. *CIENCIAMATRIA*, 4(6), 93-104, 93-104.
- De Miranda, J. E., & Corrêa Lima, A. (2021). La intercooperación socio-económica humana: una propuesta de utilización del principio cooperativo por parte del poder público, como alternativa de superación de los ahogos provocados por la pandemia del nuevo coronavirus en el sector privado brasileño. *Boletín de la Asociación Internacional de Derecho Cooperativo*(59), 89-102. doi:<https://doi.org/10.18543/baidc-59-2021pp89-102>

- Delgado Litardo, B., Flores Sánchez, J. A., Segarra Jaime, H. P., & Meza Salvatierra, J. K. (2021). Resiliencia: competencia profesional del administrador de empresas. *Revista Universidad de Guayaquil*, 132(1), 1–9. <https://doi.org/10.53591/rug.v132i1.1350>
- Flor Angulo, F. R. (2018). *Relación entre la cultura organizacional y la resiliencia en los estudiantes del quinto grado de secundaria de la I.E. Parroquial “Juan XXIII” de Moquegua - 2018.*
- Flórez Meza, J. (2021). Resiliencia y Adaptabilidad Organizacional en Tiempos de Pandemia: Caso de la Empresa SERVICIO DE ASEO ZAIDA (San Andrés Isla). In *Repositorio Universidad Pontificia Bolivariana*. Universidad Pontificia Bolivariana.
- Foster, C. (2020). Building supply chain resilience through digital transformation. *KPMG*, 1–6. <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/xx/pdf/2020/06/building-supply-chain-resilience-through-digital-transformation.pdf>
- Freire Constante, L. F., Castro García, S. R., Tandazo Tandazo, O. R., & Villa Coles, G. L. (2020). Organizaciones saludables y resilientes: Implementación de Protocolos de Riesgos Laborales Como Factor Clave para Recuperar Actividades Presenciales ante el COVID-19. *Investigstio*, 15, 37–46. <https://doi.org/10.31095/investigatio.2020.15.4>
- Galarza Torres, S. P., García Aguilar, J. C., Ballesteros Trujillo, L., Cuenca Caraguay, V. E., & Fernández Lorenzo, A. (2017). Estructura organizacional y estilos de liderazgo en Cooperativas de Ahorro y Crédito de Pichincha. *Cooperativismo y Desarrollo: COODES*, 5(1), 19-31. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6044786>

- Gonçalves Oliveira, L., & Sala Escarrabill, R. (2022). Resiliencia organizacional sanitaria antes de la pande-mia por COVID-19. *Anuario de psicología*, 52(3), 269-278. doi:<https://doi.org/10.1344/ANPSIC2022.52/3.37331>
- Grasso, C. P. (2021). Resiliencia organizacional de las empresas B cordobesas frente a Covid-10. In *Repositorio de Universidad Empresarial Siglo 21*. Universidad Empresarial Siglo 21.
- Guzmán Lescano, C. E. (2022). *Resiliencia organizacional en la reactivación del sector alimenticio post covid19 [Título de Ingeniería de Empresas; Universidad Técnica de Ambato]*.
- Hamel , G., & Välikangas, L. (2003). *En busca de la resiliencia*.
- Heredia Viveros, N. L., & Fonseca Camargo, F. (2020). Administración colaborativa: el nuevo desafío para el administrador de empresas, como líder en las organizaciones. *Journal of business and entrepreneurial studie*, 4(2). doi:<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.111>
- Hernández Chirinos de Jesus, R. A., & Silva de Jesus Hernández, F. D. (2021). La inteligencia emocional del gestor educativo en tiempos de pandemia. *Revista Científica UISRAEL*, 8(3), 11-26. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v8n3.2021.446>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: McGRraw Hill.
- Holguin Alvarez, J., Ruiz Salazar, J., Luza Castillo, F. F., & Huaita Acha, D. M. (2022). Resiliencia organizacional (ERESO) en una muestra de profesores peruanos:

Validación de escala. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 93-112.
doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.7>

Huayhua Ucharo, R. T., & Lopez Peña, N. J. (2022). *Análisis de los factores de la resiliencia organizacional en el sector textil en la era del Covid-19: Estudio de casos múltiples de tres microempresas del Emporio Comercial Gamarra*[Licenciada en Gestión con mención en Gestión Empresaria;]. [Licenciada en Gestión con mención en Gestión Empresaria; Pontificia Univesidad Católica de Perú], Lima . Retrieved from https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24558/HUAYHUA%20UCHARO_LOPEZ%20PE%C3%91A1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez, A. (2007). *Método Sintético*.

Jones, G. (2008). *Teoría organizacional-Diseño y cambio en las organizaciones*. México : Pearson .

Kézai, P. K., & Kurucz, A. (2023). Resiliencia a la crisis de las empresas emergentes (el caso de Hungría entre los países de Visegrad con un enfoque en la pandemia). *Sustainability* (Switzerland), 15(9), 7108.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su15097108>

Kuchinhe, P. (1995). *Managing learning for performance*. Human Resource Development Quarterly.

Lam, S. (2017). *La resiliencia en la sostenibilidad empresarial de las medianas*[Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM, Lima.

- Landaverde, L. (2020). Decisiones de costos después de la pandemia. *Realidad Empresarial*(10), 11-13. doi:<https://doi.org/10.5377/reuca.v0i10.10571>
- León González, J. E., Vargas Martínez, E. E., & Delgado Cruz, A. (2023). Capacidad de innovación y resiliencia empresarial en restaurantes. Percepciones de los trabajadores ante la pandemia de Covid-19. *Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 33(61). doi:<https://doi.org/10.24836/es.v33i61.1296>
- Leoni, G., Lai, A., Stacchezini, R., Steccolini, I., Brammer, S., Linnenluecke, M., & Demirag, I. (2021). Accounting, management and accountability in times of crisis: lessons from the COVID-19 pandemic. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 34(6), 1305–1319. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-05-2021-5279>.
- Lopera, J. D., Ramírez, C. A., Zuluaga, M. U., & Ortiz, J. (2010). El método analítico. *Revista de Psicología:(Universidad de Antioquía)*, 2(4), 87-90.
- López Camacho, C., Toriz Palacios, A., Valenzuela Mendoza, F., & López Sánchez, J. R. (2018). *La resiliencia estratégica y las crisis en las PyMes*.
- Lugo de Meza, M. (2019). La Resiliencia como elemento esencial en la Cultura Organizacional. *CIENCIAMATRIA*, 4(6), 93-104. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v4i6.74>
- Maldonado Damian, D. S. (2020). *Toma de decisiones en tiempos de crisis Covid-19 [Diplomado en Alta Gerencia; Universidad Militar Nueva Granada]*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10654/39242>
- Manfield, R. C., & Newey, L. R. (2018). Resilience as an entrepreneurial capability: integrating insights from a cross-disciplinary comparison. *International Journal*

of Entrepreneurial Behavior & Research, 24(7), 1155–1180.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJEER-11-2016-0368>

Marrero, J. F. (2020). Efectos del Covid-19 en los mecanismos de coordinación e integración de la arquitectura organizacional en las empresas. *Ciencia, economía y negocios*, 4(2), 107-129. doi:<https://doi.org/10.22206/ceyn.2020.v4i2>

Martínez Rodríguez , R., & Benítez Corona, L. (2020). La ecología del aprendizaje resiliente en ambientes ubicuos ante situaciones adversas. *Revista Científica de Educomunicación*, 43-52.

Medina Salgado, C. (2012). La resiliencia y su empleo en las organizaciones. *Gestión y Estrategia*, 29-39.

Mendoza, N. (2020). Aproximación teórica Aproximación teórica al significado del liderazgo resiliente en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa*, 6-27.

Meneghel, I., Salanova, M., & Martínez, I. (2013). *El camino de la Resiliencia Organizacional - Una revisión teórica*.

Miñin Valladares, Y. M. (2022). *Estrés laboral y resiliencia en el personal asistencial del Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto de Supe, 2022* .

Miranda Guevara, B., Hurtado Ramos, G., Salas Pittman, Q., Segovia Aranibar, E., Panta Sifuentes, L., & Sandra Crispín, R. C. (2022). Innovación y Resiliencia Empresarial en el sector turístico del Rímac en el contexto de la pandemia COVID 19. *Alpha Centauri*, 3(3), 129–136. doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v3i3.103>

Naresh , M. (2008). *Investigación de mercados* (Quinta edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

- Ngoc Su, D., Luc Tra, D., Thi Huynh, H. M., Thi Nguyen, H. H., & O'Mahony, B. (2021). Enhancing resilience in the Covid-19 crisis: lessons from human resource management practices in Vietnam. *Current Issues in Tourism*, 24(22), 3189–3205. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1863930>
- Orellana Orellana, C. P., Orellana Orellana, E. F., & Olivo Olivo, M. A. (2020). Modelo de gestión para procesos administrativos en empresas de economía popular y solidaria. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 4(2), 343-351. doi:<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.113>
- Otmara Navarro , S., Luciani Toro, L., & Juca Maldonado, F. (2017). Resiliencia organizacional: competencia clave de los CEO. *Universidad y Sociedad*, 165-170. Retrieved from <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Parra Moreno, C. F., & Liz , A. (n.d.). La estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica. *Gestión y sociedad*, 97-108.
- Parra Trelles, L. R., Reyes, P. R., & Paredes Chévez, I. E. (2020). Planificación Estratégica Administrativa para Pymes en Tiempos Post Covid. Caso de Estudio de Empresa Textil para la toma de decisiones 2019-2020. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 185-200. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.1.2020.1541>
- Pazmiño Gavilánez, W. E., Merchán Jacome, V. A., & Jiménez Rendon, E. H. (2020). Planificación estratégica y su impacto ante la crisis del Covid-19. *RECIAMUC*, 167-182. doi:10.26820/reciamuc/4.(3).julio.2020.167-182
- Peñafiel Loor, J. F., Pibaque Pionce, M. S., & Pin Sancan, J. A. (2019). La importancia de la planificación estratégica para las pequeñas y medianas empresas (PYMES). *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación*

científico-técnica multidisciplinaria, 4(1), 107-133.
doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1%20ESPECIAL.105>

Peñafiel-León, J. E., Ramírez-Coronel, A. A., Mesa-Cano, I. C., & Martínez-Suárez, P. C. (2021). Impacto psicológico, resiliencia y afrontamiento del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *AVFT – Archivos Venezolanos De Farmacología Y Terapéutica*, 40(3), 40(3), 202-211. Retrieved from http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22959

Piaggio, A. M. (2009). Resiliencia. *Revista Psicopedagogía*, 291-302.

Planifica Ecuador. (2020). *Informe de evaluación de procesos y resultados: Efectos de la emergencia sanitaria en las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria*.
<https://www.uasb.edu.ec/observatorio-pyme/wp-content/uploads/sites/6/2021/04/Efectos-covid-en-la-EPS.pdf>

Portocarrero Merino, E., Veramendi Villavicencios, N. G., Suero Rojas, E. E., & Mendoza Loli, J. S. (2021). Desarrollo y validación de escala afrontamiento resiliente y expectativas de futuro en universitarios de Huánuco en tiempos de COVID-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 132-142.

Rabanal Oyarce, R., Huamán Muñoz, C. R., Murga Valderrama, N. L., & Chauca Valqui, P. (2020). Desarrollo de competencias personales y sociales para la inserción laboral de egresados universitarios. *Revista de Ciencias Sociales*, 250-258.

Ramírez Sánchez, V., Sandoval Caraveo, M. D., & Surdez Pérez, E. G. (2021). Diversidad y cultura organizacional en una empresa periodística durante la pandemia covid-19. *Revista San Gregorio*, 1(48), 97-112.
doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v0i48.1938>

- Rivera-Sarmiento, F. G., & Erazo-Álvarez, J. C. (2021). Claves de una buena gestión financiera para mitigar los efectos por pandemia en pequeñas organizaciones. *CIENCIAMATRIA*, 7(2), 567-596. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.522>
- Rodríguez Cisneros , M., García Marín, M. I., & López Alanís, J. K. (2020). Clima organizacional en momentos de pandemia de una empresa de logística. *Innovación Empresarial en Capital Humano*, 145-157. Retrieved from <https://redibai-myd.org/portal/wp-content/uploads/2021/02/607-8617-77-7.pdf#page=152>
- Romero, G., & Rivero, J. C. (2017). Resiliencia organizacional: estudio de caso del sector agricultura y riego a partir del fenómeno El Niño 2015-2016. *Serie de Ciencias de la Gestión #4*.
- Rosa, P., & García, I. L. (2022). La Economía Social y Solidaria en el escenario de la pandemia COVID-19. Acciones, estrategias y propuestas futuras desde su “propia voz.” *Trabajo y Sociedad*, 23(38), 565–581. <https://doi.org/https://doi.org/10.7440/res64.2018.03>
- Salanova, M. (2020). How to survive COVID-19? Notes from organisational resilience (¿ Cómo sobrevivir al COVID-19? Apuntes desde la resiliencia organizacional). *Journal of Social Psychology*, 670-676.
- Salinas, O., & Cruz Álvarez, J. (2020). Innovación en pymes: estrategia para crear economías resilientes. *Vinculatégica EFAN*, 1250-1258. Retrieved from http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_2/22_Salinas_Cruz.pdf
- Sánchez, A. M. (2021). Economía Popular y Solidaria en Ecuador. *Observatorio Económico y Social de Tungurahua*, 2–5. <https://obest.uta.edu.ec/wp->

content/uploads/2021/10/Economia-popular-y-solidaria-Ecuador.pdf

SEPS. (2020). Panorama de la economía popular y solidaria en tiempos del COVID-19.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 1–3.

<https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Panorama-SEPS-jun-2020.pdf>

SEPS. (2020, junio 02). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Retrieved

from <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Panorama-SEPS-jun-2020.pdf>

SEPS. (2023). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria* . Retrieved from

<https://www.seps.gob.ec/>

Sierra Tobón, S., & Diaz Castrillon, C. E. (2020). Inteligencia Emocional y practica

clínica en tiempos de pandemia. *CES Medicina*, 34, 59-68.

doi:<https://doi.org/10.21615/cesmedicina.34.COVID-19.9>

Sucuy Bonilla, I. P. (2020). *Afrontamiento del Covid-19 y bioseguridad laboral en la*

empresa SEMAICA, [Tesis de grado:Universidad Nacional de Chimborazo].

Retrieved from <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7026>

Terrones Marchena, N. (2021). *Estrés laboral y resiliencia en periodo de pandemia del*

COVID-19 en enfermeras de una clínica privada de Lima Norte, 2021.

Toledo, C. (2021). *Estrés y afrontamiento de la pandemia COVID-19 en los trabajadores*

agroindustriales de la empresa de alimentos “ARSAICO” del cantón

Chambo[Tesis de grado; Universidad Nacional de Chimborazo]. Retrieved from

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7455>

Torres Fernández, O. E., & Bucheli Calvache, J. M. (2022). Coyuntura de las MiPymes

en Colombia durante la pandemia de Covid-19. Una reflexión desde la

responsabilidad social empresarial. *Revista En-Contexto*, 10(17), 107-122.
doi:<https://doi.org/10.53995/23463279.1168>

Ulloa-Barre, N. M., Fajardo-Loayza, V. A., González Illescas, M. L., & Solórzano-Solórzano, S. (2021). Estrategias post Covid-19:Desafíos para las empresas exportadoras de productos tradicionales. *INNOVA Research Journal*, 6(2), 180-195. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1636>

Uncein Higuera, Y. V., & Díaz Tobar , M. C. (2019). Resiliencia organizacional en la gestión de crisis de una organización manufacturera. *Revista FACES*, 1(1), 100-115.

Vaquerano Amaya, A., Flores Polanco, M. I., & Morán Valencia, M. A. (2020). ¿ Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19? *Realidad Empresarial*(10), 102-105. Retrieved from <https://www.camjol.info/index.php/reuca/article/view/10585/12272>

Varela Bedoya, I. A., Mendoza Gómez, J., & Morán Huertas, A. J. (2022). La adaptación organizacional mediante resiliencia basada en planeación estratégica y cultura de empoderamiento ante el Covid-19. *Vinculatégica EFAN*, 7(2), 61-72. doi:<https://doi.org/10.29105/vtga7.1-84>

Vicente, S. A. (2017). *Empresas B: un vehículo de emprendimiento e innovación compatible y aplicable a las compañías familiares que persiguen un triple impacto* [Tesis de Posgrado, Universidad Torcuato Di Tella]. Repositorio Institucional. Retrieved from <https://repositorio.utdt.edu/handle/20.500.13098/11194>

Villalba Rivera , R. A. (2017). Modelos de resiliencia organizacional en las pymes y su impacto en la cadena de abastecimiento. *ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 77-88.

Vivas Vega, O. A. (2018). *El liderazgo organizacional y la resiliencia de los trabajadores de la Empresa Exportadora Pesquera Morrosama SA periodo 2018.*