

20

Importancia de la Resiliencia Organizacional. Herramienta para evaluarla en la empresa.

ANTOLIN TORRES CUAHUA

IMPORTANCIA DE LA RESILIENCIA ORGANIZACIONAL. HERRAMIENTA PARA EVALUARLA EN LA EMPRESA.

Introducción	3
Resiliencia personal	4
Resiliencia organizacional.....	4
Concepto	4
Porqué importa la resiliencia organizacional	5
Beneficios de tener un enfoque de resiliencia organizacional.....	5
Liderazgo.....	5
Desempeño de la organización.....	5
Empresa lista para el cambio	6
Percepción de amenazas y preocupaciones de las organizaciones	6
Implementación y operación.....	8
Comportamientos que apoyan la resiliencia organizacional	9
Comunicación abierta	9
Honestidad	9
conocimiento y experiencia profunda	10
Herramienta para medir la resiliencia	11
Organisational Resilience HealthCheck	11
La prueba evalúa.....	11
Vínculo de descarga de la prueba.....	12
Ejemplo de gráfica	12
Conclusiones.....	13
propuesta de tesis	13
Objetivo.....	13
Bibliografía.....	14

RESILIENCIA Y RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN

Aun cuando haya exceso de empatía en nuestra persona, es difícil suponer que podemos ponernos en el papel de otras personas, en cuyas vidas están sucediendo o sucedieron cercanamente eventos traumáticos, la muerte de seres queridos, la pérdida del empleo, una enfermedad dura de superar, y lo que trae consigo ese tipo de situaciones, las implicaciones financieras, familiares, personales.

Después de todo, la mayoría de las personas alcanzan una estabilidad al cabo de un tiempo, superan las cosas que cambiaron su vida, su espacio, su estabilidad.

Desarrollar resiliencia, de una forma o de otra, nos brinda la capacidad de adaptarnos para superar las adversidades, y quizá lo más importante es que como todos los procesos, están sujetos al aprendizaje constante, a ser sometidos a una estrategia que permita desarrollarlo.

En las organizaciones no es distinto, a veces la prueba y error y los diversos factores que rodean a la empresa, las somete a situaciones que pueden comprometer su estabilidad, caer en problemas económicos o en situaciones internas difíciles de superar, pero solo como equipo, como entes maduros que están conscientes de su situación podrán hacerle frente y resolverlo.

Es clave sobre todo seguir una estrategia que permita hacerlo.

RESILIENCIA PERSONAL

La resiliencia es el proceso de adaptarse bien a la adversidad, a un trauma, tragedia, amenaza, o fuentes de tensión significativas, como problemas familiares o de relaciones personales, problemas serios de salud o situaciones estresantes del trabajo o financieras. Significa "rebotar" de una experiencia difícil, como si uno fuera una bola o un resorte. (American Psychological Association, 2016)

RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

El término se utiliza en diversos enfoques y contextos, en lo individual como se mencionó en el párrafo anterior, comunitario, ecológico y el contexto empresarial. De esta forma las definiciones fueron creciendo a la par con muchas interpretaciones y entendimientos. Con respecto a la capacidad de recuperación de la organización, las ideas que están surgiendo implican formas de apoyar a las organizaciones a gestionar efectivamente las situaciones adversas y en algunos casos perturbadoras y buscar oportunidades en ellas.

CONCEPTO

El concepto es relativamente joven en los negocios, en las organizaciones, sin embargo en las organizaciones existe un aumento en la necesidad de desarrollar un comportamiento adecuado que apoye la capacidad de recuperación como algo normal dentro de la planificación empresarial del día a día y además llevarla a la práctica cuando sea necesario.

La resiliencia es la capacidad de la organización para anticipar los eventos clave a partir de las nuevas tendencias, adaptarse constantemente a los cambios, y en rápido recuperarse de los desastres. (Marcos & Macaulay, 2008)

PORQUÉ IMPORTA LA RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

La viabilidad y la sostenibilidad de las organizaciones continua siendo probado en un mundo que cambia constantemente,

Muchas organizaciones se están dando cuenta de que lo usado tradicionalmente, las estrategias que ocupan como corporativo, no los protege de eventos inesperados.

La competitividad y la rentabilidad en las organizaciones es importante y debe ser sostenida a lo largo de mucho tiempo, para ello es importante que las empresas sean capaces de absorber en su estructura los eventos que requieren cambios en esta.

BENEFICIOS DE TENER UN ENFOQUE DE RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

A pesar de que el impulso para mejorar la resiliencia organizacional mejorada puede requerir algún aumento de la inversión en la capacidad de la organización (o al menos un realineamiento de los recursos existentes), los beneficios generales de la empresa son los siguientes:

LIDERAZGO:

Resultados más exitosos de la planificación estratégica y operativa

Una mayor capacidad de liderazgo

DESEMPEÑO DE LA ORGANIZACIÓN

Reducción de los costos de una situación caótica, incluidas las primas de seguro reducidas

Menor exposición a las pérdidas no aseguradas

Rápido retorno a los beneficios previos de la situación caótica después de la interrupción.

Rápido retorno a la actividad y posición previa a la situación.

Reducción de la necesidad de una regulación para satisfacer las expectativas de la comunidad.

Mejor reputación con las partes interesadas (por ejemplo, la comunidad, los reguladores, los clientes).

Aumento de la moral del personal, el compromiso y la productividad.

Mejora de la capacidad de atraer personal de calidad.

Generación de las ventajas de reputación y sostenible aumento de la demanda de mercado.

EMPRESA LISTA PARA EL CAMBIO

Aumento de la previsión de las amenazas externas emergentes.

Una mayor capacidad de crear ideas innovadoras, y

Capacidad de utilizar la adversidad que genera el cambio y mejora.

PERCEPCIÓN DE AMENAZAS Y PREOCUPACIONES DE LAS ORGANIZACIONES

La amenaza de los desastres naturales, las pandemias, el fraude informático, el terrorismo y otros eventos desafiantes, incluyendo la retirada de los productos defectuosos y potencialmente peligrosos ha aumentado significativamente en los últimos años.

En efecto, todo esto propiciado por las noticias de televisión, la creación de redes móviles y sociales nos han hecho más conscientes de las amenazas potenciales, y los cambios en la sociedad y nos hizo sentir más aislados y vulnerables.

De acuerdo con (McAslan, 2010) director de Torrence Ressilience Institute, de Adelaide, Australia, y en orden decreciente se presentan la percepción de amenazas de las organizaciones.

Pérdida de Datos

Errores humanos

Fallos en los sistemas

Interrupción de la cadena de suministro

Virus o cualquier ataque informático al sistema

Desastres, naturales como inundaciones.

Incendios

Tiempo de inactividad no planificado de los sistemas en línea

Terrorismo

Corte de energía

Fallo en las aplicaciones

Existe una demanda creciente por estudios que identifiquen las nuevas amenazas a medida de que las antiguas amenazas desaparecen. El Foro económico mundial elabora un reporte basado en riesgos globales.

El informe resume los temas que tengan probablemente más impacto en los gobiernos y las organizaciones, y hace recomendaciones sobre las medidas necesarias. Un tema que se ha repetido en los últimos informes es el reconocimiento de que los riesgos globales son complejos e interconectados incluso si el impacto y la respuesta son a niveles locales.

IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

La norma internacional sobre la resiliencia social (ISO / PAS 22399, 2009) y el estándar de Estados Unidos (ANSI / ASIS SPC.1-2009) hacen hincapié en la importancia de la alta dirección que proporciona los recursos suficientes para establecer, implementar, mantener y mejorar la resiliencia organizacional. Los recursos incluyen información, herramientas de gestión y apoyo financiero, y también a las personas con habilidades y conocimientos especializados. Ambas normas hacen hincapié en la importancia de los ejercicios y otros medios para poner a prueba la idoneidad y eficacia de los planes, procesos y procedimientos de la organización, incluidas las relaciones entre los actores y las dependencias de infraestructura. (Marcos & Macaulay, 2008)

Los ejercicios deben ser diseñados e implementados de una manera que limita la interrupción de operaciones y expone a las personas, bienes e información de riesgo mínimo. Ellos deben llevarse a cabo con regularidad, o después de cambios significativos en la misión y / o la estructura de la organización, y las lecciones aprendidas deben ser registrados formalmente en un informe posterior al ejercicio. Dichos informes deberán evaluar la idoneidad y eficacia de los riesgos y los planes de continuidad de negocio, procesos y procedimientos de la organización, incluyendo los casos de incumplimiento, y se propondrán medidas correctivas y preventivas.

La simulación de situaciones y eventos en los que puede verse envuelta la organización son características propias de la resiliencia organizacional.

COMPORTAMIENTOS QUE APOYAN LA RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

COMUNICACIÓN ABIERTA

Un tema recurrente en las historias de los directores ejecutivos y su enfoque al desarrollo de la cultura de resiliencia organizacional fue de comunicar la forma más abierta y regularmente posible a todas las partes interesadas. (Kay & Chris Goldspink)

... Mensajes cortos y agudos precisos y mantenerlos en el bucle de forma regular...no pierda su tiempo, pero realmente asegúrese de que está obteniendo la información.

Este enfoque cubre las partes interesadas internas y externas y todos los niveles de la organización.

Esta incluso podría incluir un exceso de comunicación con algunos grupos de interés, tales como el envío de actualizaciones periódicas de la los medios de comunicación ya sea que lo solicitaron o no.

De esta manera, los interesados saben que la información está disponible y nada se está ocultando. Los medios de comunicación también juegan un papel importante en este respecto, ya que pueden ser a menudo el conducto a través del cual se recibe la información.

HONESTIDAD

El personal tiene que saber que cuando reciben la información es veraz. Sin información veraz, el cinismo crece rápidamente y hay pérdida proporcional de la capacidad y el compromiso.

Una historia de honestidad significa que una pequeña perturbación es menos probable que se convierta en una más grande.

En la vida privada las personas nos comprometemos a complejidades a veces innecesarias, allí no tenemos o hay muy poco que hacer, pero en lo profesional su vida debe ser simple y verás y esto puede cimentar la resiliencia organizacional, si las personas son honestas y como líder eres honesto con ellas, habrá confianza y se puede trabajar con calidad.

CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA PROFUNDA

Esto se logra con una formación amplia y ejercicios en situaciones, para que cuando se produzca una situación, la organización sepa que hacer.

La experiencia en emergencias pasa de una empresa simplemente reactiva a la capacidad de responder a esa emergencia midiendo los riesgos y con el personal entrenado en conocimientos y habilidades.

También se puede aplicar los conocimientos y experiencia a la hora de rolar los papeles, hacer un plan de sucesión que permita hacer transiciones sin generar desconfianza, y disminución de la honestidad.

HERRAMIENTA PARA MEDIR LA RESILIENCIA

El gobierno de Australia a través de su página Resiliencia Organizacional propone una evaluación exploratoria para comprobar si es saludable el panorama de la resiliencia organizacional de las empresas.

ORGANISATIONAL RESILIENCE HEALTHCHECK

<http://www.organisationalresilience.gov.au/HealthCheck/Pages/default.aspx>

Dicho chequeo puede apoyar el desarrollo de un entendimiento compartido del progreso de la organización hacia la resiliencia e identificar posibles inhibidores y posibles acciones de tratamiento. (Organisational Resilience)

La prueba solicita calificar a su organización de acuerdo con un conjunto de descriptores de bajo y alto nivel para los 13 indicadores de resiliencia.

Estos indicadores se agrupan en tres atributos generales de resiliencia que construyen la eficacia, la respuesta robusta y ágil y capacidad de recuperación.

LA PRUEBA EVALÚA

El liderazgo y la cultura
Redes y asociaciones
Preparación para el cambio

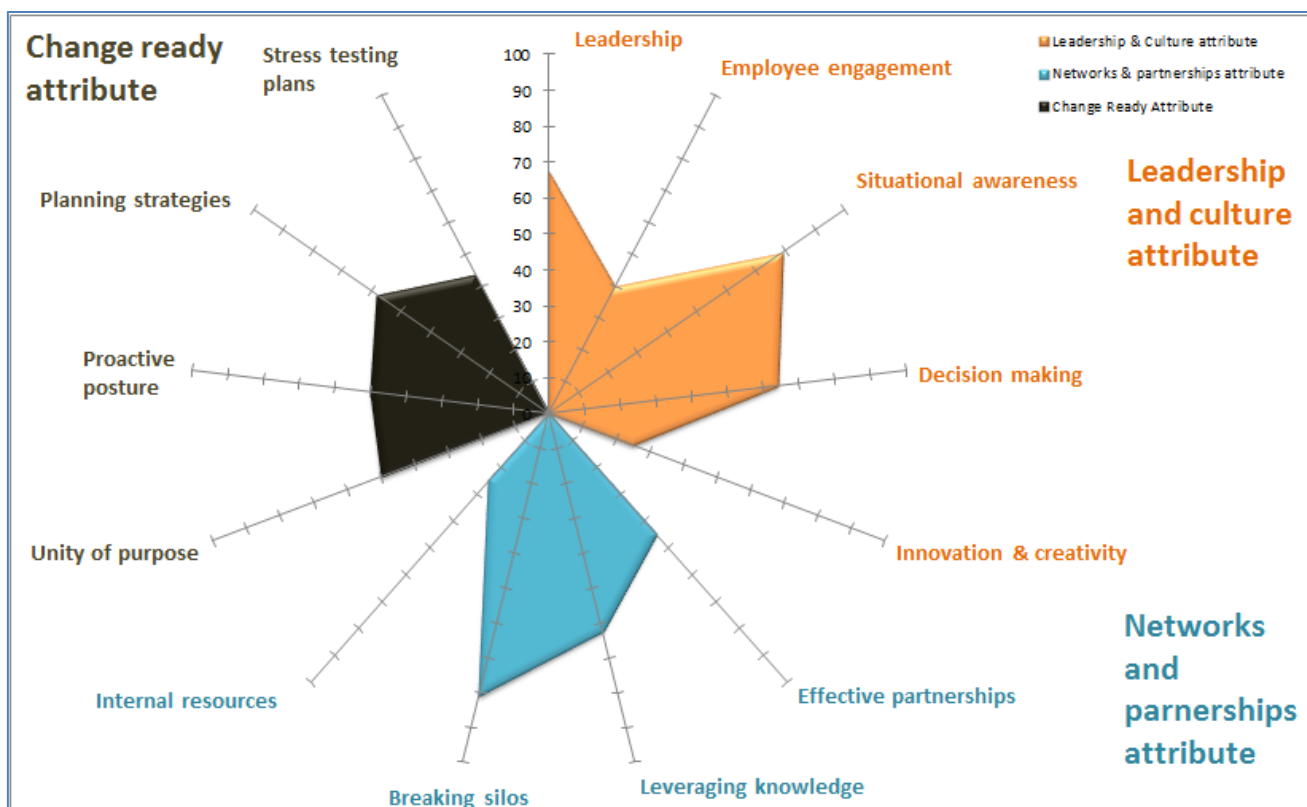
La prueba basa su fortaleza en la honestidad que la organización tiene consigo misma, puede ser respondida individual o colectivamente y cada indicador tiene la opción de describir los documentos, ejercicios, capacitaciones, el soporte de que la organización puede hacer frente a un caso perturbador.

De igual forma la prueba arroja los posibles inhibidores que pudieran existir en la organización y los posibles tratamientos para fortalecer los indicadores.

VÍNCULO DE DESCARGA DE LA PRUEBA.

<http://www.organisationalresilience.gov.au/PublishingImages/OrganisationalResilienceHealthCheck.xls>

EJEMPLO DE GRÁFICA (Organisational Resilience)



CONCLUSIONES

Las organizaciones necesitan personas que son competentes mediante la educación, la formación y la experiencia para desarrollar e implementar la gestión de riesgos y planes de continuidad de negocio.

En particular, las organizaciones necesitan personal y empleados capaces de identificar los peligros significativos, las amenazas y los riesgos e impactos potenciales asociados con su trabajo, y pueden aplicar procedimientos para reducir la probabilidad y gestionar las consecuencias de un suceso perturbador.

En realidad, pocas organizaciones experimentarán interrupciones importantes y, por tanto, la experiencia puede lograrse mejor a través de ejercicios y simulacros ensayados. Los ejercicios deben llevarse a cabo con regularidad, tras la modificación de la misión y / o la estructura de la organización o después de cambios significativos en el entorno operativo.

Ejercicios de asegurar que los procedimientos de continuidad de negocio siguen siendo pertinentes y confirme que el personal esté familiarizado con lo que se espera de ellos

PROPUESTA DE TESIS

“Medición de los niveles de resiliencia en la empresas instaladas en la zona industrial de Orizaba”

OBJETIVO

Medir con relación a los estándares internacionales y aplicación de test de resiliencia a las empresas y su capacidad de respuesta a situaciones perturbadoras.

BIBLIOGRAFÍA

American Psychological Association. (2016). *Asociación Americana de Psicología*. Recuperado el 1 de Marzo de 2016, de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia-camino.aspx>

George S. Everly, J. (2011). Building a Resilient Organizational Culture. *Harvard Bussines Review*.

Kay, R., & Chris Goldspink. (s.f.). CEO perspectives on Organizational Resilience. Australia: Australian Government.

Marcos, J., & Macaulay, S. (29 de Mayo de 2008). Organisational Resilience: the Key to Anticipation. Cranfield, Inglaterra. Obtenido de <http://www.som.cranfield.ac.uk/som/dinamic-content/cced/documents/org.pdf>

McAslan, A. (3 de Mayo de 2010). Understanding the Concept and its Application. Adelaide, Australia: Torrens Resilience Institute.

Organisational Resilience. (s.f.). <http://www.organisationalresilience.gov.au>. Obtenido de <http://www.organisationalresilience.gov.au/HealthCheck/Pages/default.aspx>