

# Lineamientos de intervención: resiliencia y emprendimiento en microempresarios del sector turismo en salud. Una innovación psicológica

*Intervention guidelines: resilience and entrepreneurship in microenterprises of the health tourism sector. A psychological innovation*

María Ferandad Alarcón Carvajal<sup>1</sup>, Nidia-Johanna Bonilla-Cruz<sup>1\*</sup>, Marisela Vivas-García<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-8941-4562>, Yurley Karime Hernandez-Peña<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-0798-5178>, Anderson Camilo Cornejo<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-1542-5848>

<sup>1</sup>Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia.

\*Autor de correspondencia: Nidia-Johanna Bonilla-Cruz, Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta - Colombia. E-mail: n.bonilla01@unisimonbolivar.edu.co.

## Resumen

**Objetivo:** Analizar la relación entre la resiliencia y el emprendimiento del sector turismo en salud de la ciudad de Cúcuta-Colombia.

**Método:** cuantitativo no experimental de tipo transversal con un alcance correlacional-descriptivo.

**Resultados:** la puntuación alta de los microempresarios frente a la dos variables establecidas (resiliencia y emprendimiento) mediante los instrumentos de escala de habilidad emprendedora (EHE)<sup>1</sup> y la adaptación a población colombiana del inventario de factores de resiliencia ante la adversidad (IFRA)<sup>2</sup>. Como resultado no se encontró correlación entre las dos variables, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,032 y una significancia de 0,787.

**Conclusión:** un emprendedor no necesariamente puede ser resiliente para generar y mantener una buena idea de negocio. Se hacen lineamientos de intervención con los ejes temáticos de resiliencia y emprendimiento

**Palabras clave:** resiliencia, emprendimiento, microempresario, sector turístico en salud.

## Abstract

**Objective:** To analyze the relationship between resilience and entrepreneurship in the health tourism sector of the city of Cúcuta-Colombia.

**Method:** quantitative non-experimental transversal type with a correlational-descriptive scope.

**Results:** the high score of micro-entrepreneurs against the two established variables (resilience and entrepreneurship) through the tools of entrepreneurial skill scale (EHE) and the adaptation to the Colombian population of the inventory of resilience factors against adversity (IFRA). As a result, no correlation was found between the two variables, obtaining a correlation coefficient of 0.032 and a significance of 0.787.

**Conclusion:** an entrepreneur cannot necessarily be resilient to generate and maintain a good business idea. Intervention guidelines are made with the thematic axes of resilience and entrepreneurship.

**Keywords:** resilience, entrepreneurship, micro-entrepreneur, tourism sector in health.

## Introducción

Colombia es un país que representa un atractivo turístico por sus ambientes naturales, culturales y sociales<sup>3</sup>, pero también tiene el valor agregado que muestra una economía en crecimiento, el contexto social está en un cambio positivo y se promueve la inversión extranjera, por lo que no es de extrañar que sea reconocido por América Económica/ Clúster Salud<sup>4</sup> como el tercer país latinoamericano de preferencia para turistas que buscan procedimientos médicos, a esto se le suma el estimado de la Cámara de Comercio de Bogotá<sup>5</sup> de un incremento del 22,9% anual desde el año 2012, en comparación con años anteriores.

Un posible paciente busca calidad en el servicio, excelente talento humano y reducir los gastos sin minimizar los dos

anteriores factores<sup>6</sup>, es por ello que entidades como la Asociación de Turismo Médico estiman que los estadounidenses ahorran un 20% a 80% en los procedimientos quirúrgicos y cuidados posteriores si se realizan en países extranjeros<sup>4</sup>.

Desafortunadamente, Cúcuta siendo ciudad capital y fronteriza aun muestra un crecimiento lento y por debajo de las expectativas competitivas del mercado, al tener pocas microempresas en este sector. Este fenómeno es la suma de diversas causas como; (a) la crisis fronteriza que se deriva de cierta dependencia al comercio y economía extranjera, que en gran medida muestra inestabilidad, (b) falta de cultura emprendedora; que explica las representaciones sociales y patrones culturales presentados por la población cucute-

ña, (c) desigualdad social y académica evidenciada en la baja asequibilidad a la educación, en específico a la educación superior.

Como efectos de acciones en cadena las consecuencias están asociadas a dos componentes en específico; el componente socioeconómico y el componente psicosocial. En el primero se estiman según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)<sup>7</sup> algunas tasas representativas de acuerdo a las siguientes problemáticas económicas de la ciudad de Cúcuta, específicamente el desempleo del 14,1%, la informalidad 7% y la inflación del 5,22%, datos que resultan negativos para una región y que son determinantes en problemáticas sociales como la pobreza, el contrabando, el elevado número de criminalidad e inseguridad. Lo que no es de sorprender es la baja inversión extranjera y poco crecimiento económico que presenta esta ciudad si se observa el contexto en que se tiene que enfrentar un posible emprendedor.

El componente comprende aspectos psicosociales, teniendo en cuenta que las empresas no surgen solas y que es profundamente relevante la capacidad personal del líder o líderes para que una idea se concrete, mantenga y se adapte al mercado<sup>8</sup>.

En este sentido la población cucuteña en comparación con otras ciudades no cumple los indicadores de competitividad, por lo tanto se hace necesario mencionar la mínima resiliencia y el miedo al fracaso que resultan en un afrontamiento negativo en las condiciones adversas.

Por lo tanto, se buscó establecer los lineamientos (conjunto de actividades, metas y objetivos) desde la psicología organizacional aplicada a la construcción, gestión y ejecución de una ideas de negocio por parte de un emprendedor, sin embargo también se presenta el pasos a paso para el mantenimiento de las pequeñas, medianas y grandes empresas a través del tiempo y las crisis económicas y/o sociales mediante la resiliencia.

## Contenido teórico

### **Resiliencia en contextos organizacionales**

La adopción de la resiliencia como término en contextos organizacionales es relativamente nuevo, por lo tanto autores establecen que la resiliencia organizacional como parte del desarrollo del clima organizacional<sup>9-13</sup>. Desde el constructo individual de competencias para la efectividad laboral<sup>14-16</sup>, por lo tanto, el enfoque propuesto contempla los siguientes aspectos:

(a) La resiliencia del empleado es en parte el resultado, pero operativamente distinto, de los factores y disposiciones que promueven la resistencia individual, (b) la resiliencia del empleado es un constructo basado en el comportamiento compuesto de tres facetas subyacente (aprendizaje, adaptabilidad y trabajo en red), y (c) comportamientos resilientes pueden ser desarrollados y sostenidos si los sistemas organizacionales apropiados están en su lugar<sup>14</sup>.

Desde la perspectiva de Villamar y Harold<sup>17</sup> la resiliencia organizacional no solo debe comprender al resurgimiento y

preparación de las empresas como grupo social, sino que también debe relacionarse con aspectos y competencias individuales presentes en los líderes y colaboradores, para tener la iniciativa en la propuesta de acciones que preparen o cambien la estructura de las empresas para la llegada de una posible crisis<sup>18-20</sup>. En el caso de ya estar presente las propuestas deben ser recuperadoras, y esto le aporta significativamente al desarrollo del clima y cultura empresarial, esto refuerza los objetivos globales y grupales<sup>21,22</sup>.

### **Emprendimiento en contextos empresariales**

El término emprendimiento tiene origen en la palabra francesa *entrepreneur* que comprende la acción de “atreverse a algo”; en este sentido el empresario francés Cantillón, realiza la primera apropiación del concepto en contextos empresariales, al describir este término como una competencia asociada a la iniciativa, evaluación y alta probabilidad de tomar decisiones oportunamente<sup>23</sup>.

Desde la psicología se menciona que el emprendimiento se puede describir como un patrón comportamental que predispone al sujeto a realizar conductas proactivas en torno a cualidades cognitivas que permiten una amplia valoración del riesgo y las implicaciones del hecho de atreverse a lograr determinada meta o proyecto empresarial en concreto. Es entonces que la mayor cualidad que preside al emprendimiento es sin duda la toma de decisiones puesto que esta competencia “manifiesta con máxima claridad la naturaleza del emprendimiento, de las relaciones que discurren en la organización, la forma en que se considera al personal y el alcance de su aporte a la empresa”<sup>23</sup>.

Otros teóricos definen la clasificación del emprendedor como:

(a) El emprendedor es un individuo que asume el riesgo asociado a la incertidumbre; (b) El emprendedor es un individuo que provee capital financiero; (c) El emprendedor es un innovador; (d) El emprendedor es un tomador de decisiones; (e) El emprendedor es un líder industrial; (f) El emprendedor es un directivo o un superintendente; (g) El emprendedor es un organizador y coordinador de recursos económicos; (h) El emprendedor es el propietario de una empresa; (i) El emprendedor es un empleador de factores de producción; (j) El emprendedor es un empleador; (k) El emprendedor es un árbitro y, (l) El emprendedor es un asignador de recursos delante de las alternativas de uso<sup>24</sup>.

Las características del emprendedor se centran en las necesidades del mismo, por lo tanto, los autores destacan las necesidades de autorrealización, logro, liderazgo, creatividad y la capacidad de innovación, como las principales necesidades que un emprendedor debe realizar y suplir para llegar al cumplimiento de sus metas<sup>24</sup>. Por lo tanto, dentro de esta habilidad “se pueden encontrar la capacidad de crear una nueva organización; búsqueda de beneficios económicos o sociales, trabajo individual o colectivo, innovación, identificación y creación de oportunidades de negocios, coordinación de nuevas combinaciones de recursos, combinación de talentos”<sup>25</sup>.

## Método

La investigación tiene un alcance descriptivo-correlacional, teniendo en cuenta que describe propiedades de un fenómeno, para describir la naturaleza de dos variables y posteriormente, relacionarlas entre sí. Por medio del enfoque cuantitativo se realiza la recolección de datos medibles con el fin de probar hipótesis previamente establecidas, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para el establecimiento de pautas de comportamiento y probar teorías<sup>26</sup>.

Por lo tanto, la investigación no pretende modificar ninguna variable establecida, solo se queda en el nivel descriptivo. Se tiene en cuenta el tipo de investigación transversal o transeccional correlacional-causal que sugiere desde la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista<sup>26</sup> que la aplicación y recolección de datos se realiza en un único momento, con el fin de describir la relación entre variables, características o patrones propios del fenómeno.

### Muestra

Se aplicará una muestra no probabilística por conveniencia, por medio de los siguientes criterios para la selección de las personas de interés.

#### Criterios de inclusión

- Ser microempresario.
- Tener a su cargo un número inferior a 10 empleados.
- Tener ingresos inferiores a 500 SMMV (Salario Mínimo Mensual Vigente según lo establecido en Colombia).
- Ser voluntario en el estudio.
- Cumplir con la normatividad vigente en la inscripción y seguimiento empresarial.
- Pertenecer al sector turismo en salud.
- Ser profesional (mínimo pregrado) en áreas de estética y salud oral.

## Resultados

Se muestran los resultados que corresponden a la identificación de factores resilientes en los microempresarios del sector turismo en salud de la ciudad de Cúcuta, que resultaron de la aplicación de la adaptación a población empresarial del instrumento inventario de factores de resiliencia ante la adversidad (IFRA)<sup>2</sup> a 75 microempresarios que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión planteados por la investigadora. En la Tabla 1 se observan los datos estadísticos de manera general, teniendo en cuenta que la puntuación máxima es de 3 que corresponde a un rasgo alto de resiliencia, mientras que el rango es de 1, por lo tanto, la media es de 2,95. Esto implica que la mayoría de los sujetos de la prueba puntuaron 2, esto significa rasgos medio-altos en los factores resilientes. En cuanto al nivel de resiliencia se puntúa desde el nivel medio que corresponde al 5,3% y en el nivel alto el 94,7% (Tabla 1).

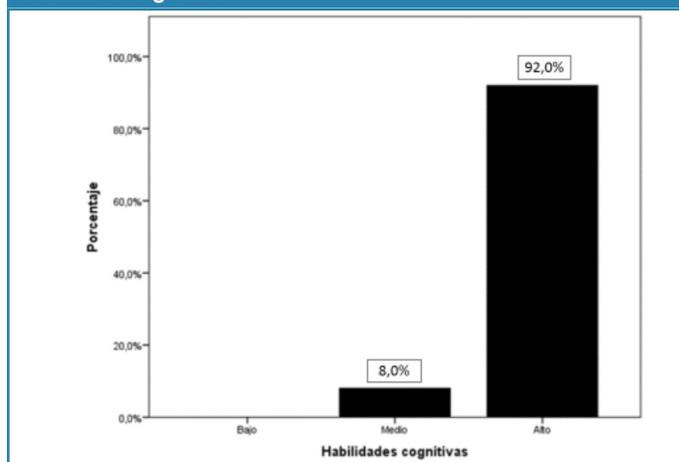
Tabla 1. Nivel de resiliencia en microempresarios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Medio	4	5,3
	Alto	71	94,7
	Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la Figura 1 y el análisis de las dimensiones de esta variable se puede observar que en las habilidades cognitivas el 92,0% en un rango alto, lo cual implica que los microempresarios (esteticistas y/o cosmetólogas) tienen competencias relacionadas con la introspección, proyección y entendimiento de ellos mismos y de su entorno personal, laboral y social, mientras que solo el 8,0% puntuaron en el rango medio, lo cual sigue siendo significativamente positivo el porcentaje obtenido.

Figura 1. Porcentaje acumulado de la dimensión habilidad cognitiva



Fuente: Software SPSS.

Seguidamente en el análisis de los indicadores que evaluaron esta dimensión, se como se observa en la Tabla 2, el indicador correspondiente a los proyectos y metas los microempresarios puntuaron 94,7% en el rango alto y el 5,3% medio, la creatividad se representa con el 93,3% alto y el 6,7% medio, seguidamente la independencia es también relativamente favorable teniendo en cuenta el 90,7% alta y el 6,7% medio sobre el total de la muestra, en cuanto a la cualidad correspondiente a la espiritualidad y meditación el porcentaje obtenido es de 85,3% en puntuación alta y 10,7% en medio.

Continuando con los índices favorables en las puntuaciones de los indicadores como el redescubrirse que puntúa 80% alto, 17% medio y 2,7% bajo y por último el punto de inflexión tiene un determinante 94% en un rango alto, mientras el 6% se sitúa en el rango medio. Estos resultados resultan positivos al resaltar las cualidades presentes en los microempresarios del sector turismo en salud.

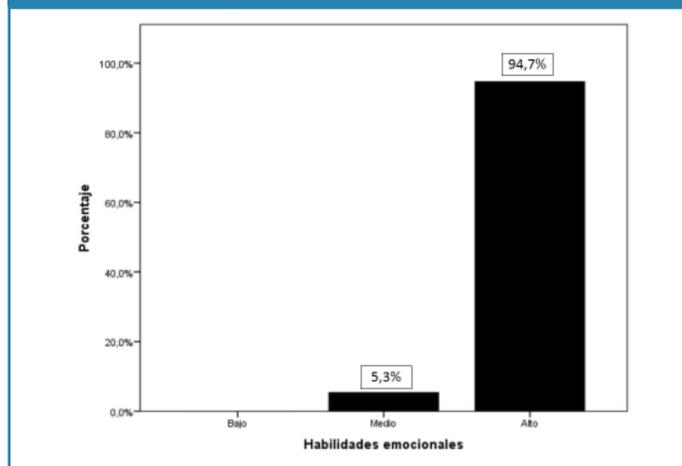
Tabla 2 .Indicadores de las habilidades cognitivas.

	Frecuencia		Porcentaje
Proyectos y metas	Medio	4	5,3
	Alto	71	94,7
	Total	75	100
Creatividad	Medio	5	6,7
	Alto	70	93,3
	Total	75	100
Independencia	Medio	7	9,3
	Alto	68	90,7
	Total	75	100
Espiritualidad y meditación	Bajo	3	4
	Medio	8	10,7
	Alto	64	85,3
Introspección y aprendizaje	Bajo	1	1,3
	Medio	2	2,7
	Alto	72	96
Redescubrirse	Bajo	2	2,7
	Medio	13	17,3
	Alto	60	80
Punto de inflexión	Bajo	2	2,7
	Medio	3	4
	Alto	72	96
	Total	75	100

Elaboración propia.

En la descripción de la Figura 2 acerca de las habilidades emocionales, se puede observar que un 94,7% puntúan un nivel alto en los atributos asociados al control emocional ante situaciones adversas, mientras que el 5,3% se ubica en el nivel medio. Datos que resultan favorables, teniendo en cuenta las situaciones estresantes a las que están expuestos los microempresarios.

Figura 2. Porcentaje acumulado de la dimensión habilidades emocionales.



Fuente: Software SPSS

Dentro del análisis por indicadores de habilidades emocionales (Tabla 3), se puede identificar que el optimismo se encuentra en un rango de optimismo alto con un 93,3%, y el 6,7% en rango medio; por su parte en el indicador corres-

pondiente al perdón el 94,7% de la muestra puntuaron en un rango alto, mientras que solo el 5,3% puntuaron un rango mediano en este indicador. La actividad física se vio reflejada con un 89,3% alta y un 10,3% en medio. Por último, el centrarse en el presente la puntuación se ajusta a un 93,3% en el rango alto y el 6,7% medio. Estos datos resultan satisfactorios para la evaluación de la competencia resiliente en los microempresarios.

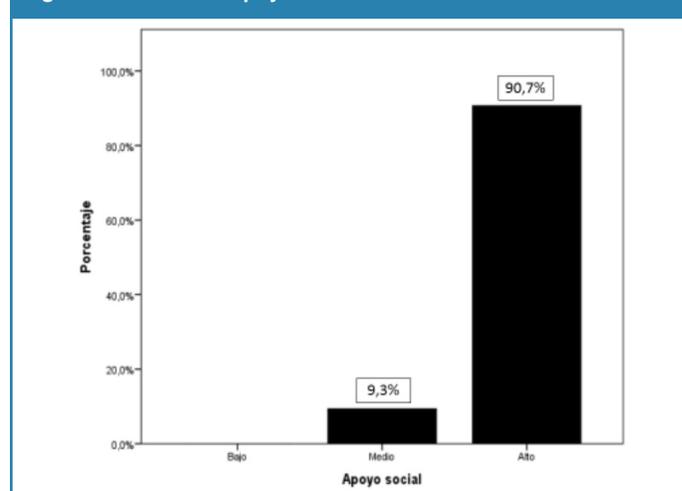
Tabla 3. Resultados generales por indicadores de habilidades emocionales.

	Frecuencia	Porcentaje
Optimismo	Medio	5
	Alto	70
	Total	75
Perdón	Medio	4
	Alto	71
	Total	75
Actividad física	Medio	8
	Alto	67
	Total	75
Centrarse en el presente	Medio	5
	Alto	70
	Total	75

Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión de apoyo social (Figura 3), se puede observar que el esta dimensión puntúa alto un 90,7%, mientras que el 9,3% puntúan medio. Estos resultados sugieren que a pesar del resultado positivo, se debe fortalecer aspectos relacionados con el apoyo recibido por personal cercano o entidades financieras, teniendo en cuenta que este resultado es el más bajo en comparación con las otras dimensiones. Esto implica que se debe fomentar el apoyo social para el desarrollo del emprendimiento y la microempresa en el sector de turismo en salud.

Figura 3. Dimensión apoyo social.



Fuente: software SPSS.

En la siguiente Tabla 4, se pueden observar los datos estadísticos de los indicadores analizados de la dimensión apoyo social; así se puede identificar que el apoyo social formal se puntúa en un rango bajo con un 13,3%, mientras que el 24%

se sitúa en un rango medio y el 62,7% de la muestra está en un rango alto. Seguidamente apoyo social informal del total de la muestra el rango bajo fue categorizado en el 2,7% del total aplicado, de igual manera el rango medio se puntúa en un 28% y finalmente en el rango alto 69,3%. Por último en el criterio correspondiente al sentido del humor los microempresarios puntuaron un rango alto con el 94,7% y el rango medio 5,3%.

**Tabla 4. Resultados por indicadores de la dimensión apoyo social.**

		Frecuencia	Porcentaje
Apoyo social formal	Bajo	10	13,3
	Medio	18	24
	Alto	47	62,7
	Total	75	100
Apoyo social informal	Bajo	2	2,7
	Medio	21	28
	Alto	52	69,3
	Total	75	100
Sentido del humor	Medio	4	5,3
	Alto	71	94,7
	Total	75	100

Elaboración propia

Al determina la habilidad emprendedora de los microempresarios del sector turismo en salud mediante la aplicación de una escala que mide la segunda variable, tal y como se observa en la Tabla 5, se puede identificar que de la totalidad de la muestra el 6,7% puntuaron en el nivel mediano, mientras que el 33,3% se ubican en el nivel alto y el 60,0% el nivel muy alto. Estos datos son significativos para en análisis favorable el emprendimiento que implica una oportunidad en el desarrollo socioeconómico de la región.

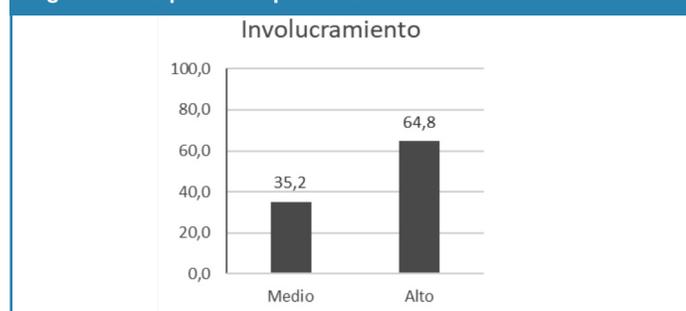
**Tabla 5. Resultados habilidad emprendedora.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mediano	5	6,7
	Alto	25	33,3
	Muy alto	45	60,0
	Total	75	100,0

Fuente: Software SPSS.

En el análisis por dimensiones se puede observar en la figura 4 que las competencias personales en los 75 microempresarios encuestados el 6,7% se sitúan en un nivel mediano, mientras que el 32% en un nivel alto y el 61,3% en el nivel muy alto, esto implica que los sujetos de prueba presentan características de personalidad que facilitan los niveles de emprendimiento y establecimiento de ideas de negocio.

**Figura 4. Competencias personales.**



Fuente: Software SPSS

Para el análisis de los indicadores de las competencias personales que se observa en la Tabla 6, se puede determinar que en primer lugar el conocimiento de sí mismo la población se sitúa en un nivel mediano con el 5,3%, en el alto 36,0% y por último el nivel muy alto 58,7%, para el segundo indicador correspondiente a la visión del futuro los microempresarios se ubicaron con el 6,7% en el nivel mediano, el 34,7% en el nivel alto y el 58,7%, por último en la motivación del logro el nivel mediano corresponde al 8%, mientras que el nivel alto se puntúa en el 36% y por último en el nivel muy alto corresponde al 56%, esto indica la introspección y el reconocimiento del exterior para el establecimiento razonable de las ideas de negocio.

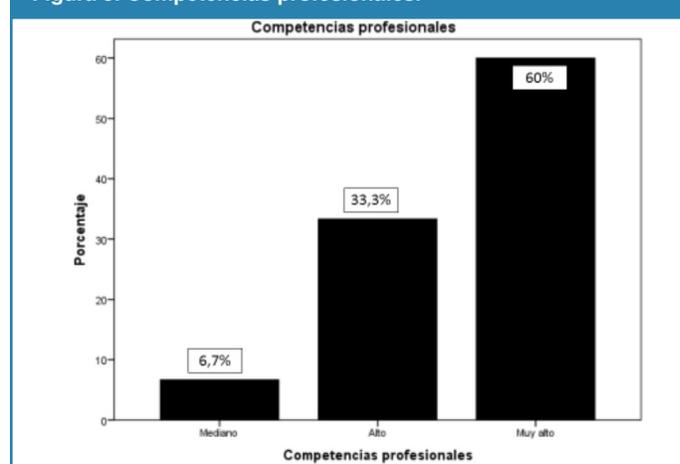
**Tabla 6. análisis por indicadores de las competencias personales.**

		Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento de sí mismo	Mediano	4	5,3
	Alto	27	36,0
	Muy alto	44	58,7
	Total	75	100,0
Visión del futuro	Mediano	5	6,7
	Alto	26	34,7
	Muy alto	44	58,7
	Total	75	100,0
Motivación del logro	Mediano	6	8,0
	Alto	27	36,0
	Muy alto	42	56,0
	Total	75	100,0

Fuente: Elaboración propia

Las competencias profesionales asociadas al emprendimiento en los microempresarios del sector turismo en salud están identificadas favorablemente, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, que comprenden al 60% en un nivel muy alto, el 33,3% al nivel alto y el 6,7% en el nivel mediano (Figura 5). Esto sugiere que la muestra, en su mayoría mujeres con una microempresa es capaz de establecer y mantener un proyecto empresarial.

**Figura 5. Competencias profesionales.**



Fuente: software SPSS.

En el análisis por indicadores de las competencias profesionales (Tabla 7) entre las cuales están, las competencias de planificación y persuasión donde ambas puntuaron un nivel alto en la mayoría de la población, obteniendo como resultados la planificación con un 60% en un nivel muy alto, mien-

tras que el 33,3% está en el nivel alto y solo el 6,7% en nivel medio, mientras que en el nivel muy alto de persuasión se presenta en un 60,0%, seguidamente el 36,0% está en un nivel mediano y solo el 6,7% de la muestra puntuó en un nivel medio.

**Tabla 7. Indicadores de las competencias profesionales.**

		Frecuencia	Porcentaje
Planificación	Mediano	5	6,7
	Alto	25	33,3
	Muy alto	45	60,0
	Total	75	100,0
Persuasión	Mediano	5	6,7
	Alto	27	36,0
	Muy alto	43	57,3
	Total	75	100,0

Elaboración propia.

### Correlación

Al evaluar la correlación de Spearman entre la habilidad emprendedora y la resiliencia (Tabla 8), se determinó que el resultado bivariado no tiene relación, con un valor de  $r=0,787$  y un  $p$  de 0,32; lo que indica que a pesar de que la habilidad emprendedora y los factores resilientes en microempresarios por separado puntúen altos niveles, estos no se relacionan entre sí, por consiguiente un microempresario puede ser emprendedor sin la necesidad de ser resiliente.

**Tabla 8. Valores de la correlación de Spearman entre variables.**

			Habilidad emprendedora	Factores Resilientes en microempresarios
Rho de Spearman	Habilidad emprendedora	Coefficiente de correlación	1,000	0,032
		Sig. (bilateral)		0,787
		N	75	75
	Factores Resilientes en microempresarios	Coefficiente de correlación	0,032	1,000
		Sig. (bilateral)	0,787	
		N	75	75

Fuente; software SPSS

### Discusión

Para el diseño de los lineamientos teóricos se tienen en cuenta las áreas por fortalecer<sup>27</sup>, por lo tanto, en la habilidad emprendedora los lineamientos están dirigidos a nuevos y microempresarios ya constituidos para el establecimiento y seguimiento de actividades y metas necesarias para el surgimiento de las microempresas en cualquier sector en la región nortesantanderiana, para el aporte en el desarrollo socioeconómico de la población. Teniendo en cuenta que los lineamientos deben estar diseñados para la gestión de entidades públicas para el crecimiento y apoyo a nuevas empresas ya sean pequeñas, medianas o grandes<sup>28</sup>.

La resiliencia en las actividades y metas descritas en los lineamientos se relacionan con el quehacer del microempre-

sario para identificar las amenazas latentes y reales en un mercado fluctuante como es el contexto<sup>29</sup>. El direccionamiento y estrategias que debe seguir el microempresario para mantenerse en el mercado<sup>30</sup>. Por lo tanto, la capacidad de preparación, afrontamiento y adaptación de cambios necesarios para superar las crisis.

Así mismo los resultados obtenidos no relacionan la resiliencia con el emprendimiento de manera directa<sup>31</sup>, esto se contradice con lo afirmado por Romero y col.<sup>32</sup> quienes mencionan que “la resiliencia influye de forma considerable en la percepción de oportunidades de negocio”<sup>32</sup>. Las dos habilidades son fundamentales para todas las personas, pero no necesariamente se tienen que relacionar entre sí, puesto que un emprendedor puede o no ser resiliente y esto no afecta su idea de negocio<sup>33</sup>. Pero la resiliencia individual dentro de las organizaciones si sugiere ser necesaria en el momento de enfrentar una crisis, siendo esta una habilidad para afrontar y resurgir, para mantenerse en el mercado<sup>17</sup>, los factores resilientes con mayor tendencia es la aceptación a factores internos y externos que facilitan esa adaptación<sup>34</sup>.

En los factores resilientes es necesario mencionar que la dimensión más alta puntuada es la habilidad cognitiva<sup>35</sup>, esta habilidad es necesaria para establecer proyecciones, metas y tomar decisiones así pues las personas que quieran mantener una empresa deben estimular estas propiedades intelectuales<sup>36</sup>.

Dentro del establecimiento del objetivo general que analiza la relación entre las variables como los factores resilientes y el emprendimiento en microempresarios, nuestros resultados muestran que no existe una relación significativa entre las variables, teniendo un 0,787 en la significancia Bilateral y un coeficiente de correlación de 0,032. Lo cual implica que un emprendedor puede tener éxito en su vida profesional sin necesariamente ser resiliente. Al respecto, Gómez, Hernando y Mitchell<sup>37</sup> mencionan que el emprendedor colombiano por la economía de este país y la situación social está en constante preparación ante las crisis sin necesidad de tener un nivel alto de resiliencia.

### Conclusiones

En base al objetivo general que implica el análisis de la relación entre la resiliencia y el emprendimiento para el diseño de lineamientos estratégicos en microempresarios del sector turismo en salud de la ciudad de Cúcuta, el análisis de los resultados aportan las siguientes conclusiones:

Las dos variables puntuaron de manera positiva en sus niveles más altos con un porcentaje que supera el 50% de la muestra encuestada. Por su parte el nivel de la resiliencia es del 94,7% en un nivel alto y la habilidad emprendedora con el 60% en un nivel muy alto.

Los factores resilientes de mayor puntuación fueron: punto de inflexión, proyectos y metas, perdón y sentido del humor, esto es relevante en el comportamiento resiliente del microempresario frente a las adversidades, es decir, esta po-

blación es capaz de reconocerse a sí misma, proyectar sus metas a corto, mediano y largo plazo y enfrentar la vida con actitudes positivas como el sentido del humor.

Los factores resilientes que se deben fortalecer corresponden a la dimensión de apoyo social formal e informal<sup>38</sup>. Lo cual, con el apoyo económico, familiar, académico, empresarial, entre otros, son importantes para el desarrollo de una idea de negocio y su mantenimiento en el mercado<sup>39</sup>.

La habilidad emprendedora resultó alta y muy alta en su puntuación, esto es correspondiente al nivel de superación que ha tenido el mercado del turismo en salud del país<sup>40</sup>. En cuanto a los indicadores de desempeño identificados se observa el conocimiento introspectivo, la planeación y persuasión fundamentales para el quehacer empresarial<sup>41</sup>.

Al no existir correlación entre las variables de resiliencia y habilidad emprendedora, se concluye que un microempresario puede ser emprendedor sin necesariamente ser resiliente.

Teniendo en cuenta el anterior análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos a 75 microempresarios del sector turismo en salud, esta muestra fue no probabilística por conveniencia en la cual se priorizaron aspectos relacionados con las dos variables, por lo tanto se diseñan los siguientes lineamientos teóricos.

Por último, se desarrollaron lineamientos acordes a las variables trabajadas en la investigación en las cuales se encuentran el emprendimiento y la resiliencia.

En primer lugar, para el emprendimiento se consideró como una habilidad para identificar, iniciar y gestionar una idea de negocio viable y productivo por medio de competencias internas y externas y se plantearon los siguientes objetivos: (a) Fomentar la habilidad emprendedora mediante la promoción de atributos cognitivos y profesionales en los microempresarios del municipio de San José de Cúcuta. (b) Fortalecer la competitividad y desarrollo socioeconómico mediante el apoyo social e institucional a los microempresarios del municipio de San José de Cúcuta. (c) Impulsar las acciones en materia de investigación en mercadeo y emprendimiento para la innovación en servicios empresariales del municipio de San José de Cúcuta. (d) Articular estrategias para el fortalecimiento interinstitucional que apoyen iniciativas empresariales para el departamento Norte de Santander.

Por parte de la resiliencia, se comprendió como la habilidad desarrollada para preparar acciones frente estado de crisis y tener mayor determinación para superar y se le plantearon los siguientes objetivos de gestión: (a) Identificar las fortalezas y debilidades del capital económico, físico, logístico y humano en la organización interna de la empresa. (b) Determinar las amenazas reales con las que se puede enfrentar la empresa. (c) Proporcionar capacitación continua al capital humano de la empresa en estrategias de afrontamiento económico y logístico ante estas amenazas. (d) Preparar la empresa y al talento humano para las posibles crisis económicas, logísticas y/o humanas. (e) Facilitar el afrontamiento y adaptación al cambio del capital humano para la superación

de las crisis. (f) Desarrollar estrategias de resiliencia ante el cambio en el talento humano de la empresa.

## Referencias

1. Tinoco-Gómez O. Medición de la Capacidad Emprendedora de ingresantes a la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM. *Industrial Data*. 2008; 11(2).
2. López I, Calvete E. Desarrollo del Inventario de factores de resiliencia ante la adversidad. *Ansiedad y Estrés*. 2016; 22(2).
3. Sánchez MM. Colombia en posconflicto: ¿turismo para la paz o paz para el turismo? *Araucaria*. 2018; 20(39).
4. América Económica/ Clúster Salud. Informe económico. [Online]; 2016. Acceso 29 de Agosto de 2019. Disponible en: HYPERLINK <https://clustersalud.americaeconomia.com/%20> <https://clustersalud.americaeconomia.com/>.
5. Cámara de comercio de Bogotá. Llegada de turistas de salud crece 23% anual. [Online]; 2016. Acceso 28 de Agosto de 2019. Disponible en: HYPERLINK "https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Salud-de-Bogota/Noticias/2017/Agosto/Llegada-de-turistas-de-salud-crece-23-anual" <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Salud-de-Bogota/Noticias/2017/Agosto/Llegada-de-turistas-de-salud-crece-23-anual>.
6. Agudelo C, Fajardo NE, González C, Montes E, Rodríguez N. Llegadas de turistas internacionales a Colombia durante 2001-2017: evolución, características y determinantes. *Borradores de Economía*. 2019;(1064).
7. DANE. Informe de coyuntura económica regional. [Online], Bogotá; 2016. Acceso 12 de Agosto de 2017. Disponible en: HYPERLINK "https://www.dane.gov.co/files/icer/2015/ICER\_Norte\_de\_Santander2015.pdf" [https://www.dane.gov.co/files/icer/2015/ICER\\_Norte\\_de\\_Santander2015.pdf](https://www.dane.gov.co/files/icer/2015/ICER_Norte_de_Santander2015.pdf).
8. Rodríguez EC, Cueto AM, Fontanilla AC. Clúster de turismo de salud en Colombia: referentes para la competitividad. *Duazary: Revista internacional de Ciencias de la Salud*. 2018; 15(3).
9. Nguyen Q, Kuntz JRC, Näswall K, Malinen S. Employee resilience and leadership styles: The moderating role of proactive personality and optimism. *New Zealand Journal of Psychology*. 2016; 45(2).
10. Saltos JA. Mejora de la resiliencia del proceso financiero bancario utilizando herramientas Lean. Bachelor's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2019.
11. Salanova M, Llorens S, Martínez IM. Portaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Papeles del Psicólogo*. 2016; 37(3).
12. Serna-Silva G, Zenozain-Cordero C, Schmidt-Urdanivia J. La resiliencia: un factor decisivo para el crecimiento y mejora de las organizaciones. *Gestión En El Tercer Milenio*. 2018; 20(39).
13. L C, E NA, MME A, A. B. Áreas clave para la alineación de la agilidad y resiliencia con la perspectiva de género en las organizaciones. *Dirección y Organización*. 2017; 63.
14. Meza ML. La Resiliencia como elemento esencial en la Cultura Organizacional. *CIENCIA MATRIA*. 2018; 4(6).
15. León F. La resiliencia: su aplicación en el sector empresarial. *Revista Académica: Contribuciones a la Economía*. 2015.
16. Acosta H, Cruz-Ortiz V, Salanova M, Llorens S. Healthy organization: analysing its meaning based on the HERO Model / Orga-

- nizaciones saludables: analizando su significado desde el Modelo HERO. *Revista de Psicología Social*. 2015; 30(2).
17. Villamar FHL, Harold F. La Resiliencia: su aplicación en el sector empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*. 2015.
  18. Dominguez, Gutiérrez. Estructura de la cadena de valor del sector gastronómico del municipio de Caicedonia Valle en el marco del Paisaje Cultural Cafetero de Colombia. Doctoral dissertation.
  19. Sánchez Vázquez J. El significado vital en las organizaciones: aportaciones de la economía de la felicidad / The vital meaning in organizations: contributions in the economy of happiness. CAURIENSIA. *Revista Anual De Ciencias Eclesiásticas*. 2018; 13.
  20. Lupano Perugini ML, Castro Solano A. Perfiles de organizaciones positivas. Análisis de características percibidas según variables individuales, organizacionales y de resultado. *Escritos de Psicología*. 2016; 9(2).
  21. Blanco Y, Caicedo C. Resiliencia como factor de éxito en las organizaciones. *Cultura Educación y Sociedad*. 2016; 39(2).
  22. Rivera-Porras DA, Carrillo-Sierra SM, Forgiony-Santos JO, Nuván-Hurtado IL, Rozo-Sánchez AC. Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Revista Espacios*. 2018; 39(2).
  23. Rodríguez A. Nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial. *Pensamiento & Gestión*. 2009;(26).
  24. Leitão FAS, Cruz NM. Los rasgos psicológicos del emprendedor y la continuidad del proyecto empresarial: un estudio empírico de los emprendedores brasileños. *Revista Eletrônica de Administração*. 2006; 12(2).
  25. Núñez Ramírez MA, Salgado P, Madrigal Torres BE. Autoestima y habilidades emprendedoras en estudiantes de ciencias económico-administrativas de la Universidad De Guadalajara-México. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*. 2014; 5(2).
  26. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. *Metodología de la investigación*. Sexta Edición ed. Hernández R, editor. México: Mc Graw Hill; 2014.
  27. Moyano EI. La enseñanza de la lectura y la escritura académicas mediante programas a lo largo del curriculum universitario: opción teórica, didáctica y de gestión. *DELTA: Documentação de Estudos em Lingüística Teórica e Aplicada*. 2018; 34(1).
  28. Patiño DDP, Poveda JF, Sancán DP, Ramírez PV. Esquema de alineamiento estratégico: Una perspectiva teórica desde la consultoría empresarial y la gerencia aplicada. *Revista Ciencia UNEMI*. 2018; 11(28).
  29. Chaparro AD. Tejiendo el territorio. Lineamientos para la construcción desde lo local. *Turismo y Sociedad*. 2019; 24.
  30. Alaña TP, Gonzaga SJ, Yáñez MM. Gestión tributaria a microempresarios mediante la creación del centro de asesoría caso: Umet sede Machala. *Revista Universidad y Sociedad*. 2018; 10(2).
  31. Alvarez JAH, Castillo MFR. Proactividad y resiliencia en estudiantes emprendedores de Lima. *Propósitos y Representaciones*. 2019; 8.
  32. Romero OM, Jaramillo MF, Aguirre MC, Ruiz JA. Resiliencia y percepción de oportunidades de negocio de los estudiantes de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador. *Revista ESPACIOS*. 2017; 28(50).
  33. Rivas E, De la Paz L, Enrique A. Intervención psicosocial para potenciar la Responsabilidad Social Empresarial como un factor resiliente para la prevención de la corrupción administrativa.
  34. Lirios CG, Vázquez FRS, Varela BLR, Domínguez GAL. Complejización de un modelo para el estudio de la resiliencia ambiental. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*. 2018;(25).
  35. Camarán ML, BL, & RMP. La Responsabilidad social empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS). *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*. 2019; 11(24).
  36. Ramos AI, Herrera JA, Ramírez MS. Desarrollo de habilidades cognitivas con aprendizaje móvil: un estudio de casos. *Comunicar*. 2010; 17(34).
  37. Gómez R, Hernando J, Mitchell D. Innovación y emprendimiento en Colombia-Balance, perspectivas y recomendaciones de política: 2014-2018.
  38. Espinoza MÁL, Crespo GDLCR, Junco OD, Hernández JG. Los servicios ecosistémicos en manglares: beneficios a la resiliencia del ecosistema ante cambios climáticos, a la comunidad y su desarrollo local. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*. 2019; 2(2).
  39. Rivera HA, Vargas S. Business Resilience a Dynamic Capability to Overcome Extreme Adversity. *Espacios*. 2019; 40(6).
  40. Hidalgo M. Valoración del impacto económico y social del Carnaval de Negros y Blancos de Pasto, Colombia. *Lecturas de Economía*. 2019;(90).
  41. Páez FOC, Rodríguez DMB. Estrategias de mercadeo implementadas para la competitividad empresarial de unidades productivas agropecuarias del sena Soacha. *Revista Siembra CBA*. 2018; 28(1).

### Indices y Bases de Datos:

AVFT está incluida en las bases de datos de publicaciones científicas en salud:

**OPEN JOURNAL SYSTEMS**

**REDALYC** (Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal)

**SCOPUS** de Excerpta Medica

**GOOGLE SCHOLAR**

**Scielo**

**BIREME** (Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud)

**LATINDEX** (Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal)

Índice de Revistas Latinoamericanas en Ciencias (Universidad Nacional Autónoma de México)

**LIVECS** (Literatura Venezolana de Ciencias de la Salud)

**LILACS** (Literatura Latinoamericana y del Caribe en Ciencias de la Salud)

**PERIÓDICA** (Índices de Revistas Latinoamericanas en Ciencias)

**REVENCYT** (Índice y Biblioteca Electrónica de Revistas Venezolanas de Ciencias y Tecnología)

[www.revhipertension.com](http://www.revhipertension.com)

[www.revdiabetes.com](http://www.revdiabetes.com)

[www.revsindrome.com](http://www.revsindrome.com)