
Efecto del proceso administrativo en el comportamiento organizacional de la micro financiera CEPRODEL, durante el segundo semestre del año 2016.

Effect of the administrative process on the organizational behavior of the micro financial CEPRODEL, during the second semester of 2016.

AUTORES:

Christiam Rafael Rodríguez Monjarrez.

Rafaelmonjarrez50@gmail.com

Kyrelly Raquel Blandón Torres.

raque.20.bt.@gmail.com

Reyna Isabel Aguilera Altamirano.

aguilerareyna28@gmail.com

RESUMEN

El presente tema de investigación tiene como objetivo evaluar el efecto del proceso administrativo en el comportamiento organizacional de la micro financiera CEPRODEL, durante el segundo semestre del año 2016.

Con esta investigación se logró obtener mayor información sobre el proceso administrativo y el comportamiento organizacional que las micro financieras que llevan a cabo dentro de la organización y el aporte de CEPRODEL partiendo del proceso administrativo a través de sus planes estratégicos y objetivos. El presente trabajo se centra en tres ejes fundamentales de investigación como son: micro financieras, proceso administrativo y comportamiento organizacional.

La metodología utilizada para cumplir con los objetivos planteados en la investigación, se hizo a través de las técnicas de recolección de datos: entrevista, encuesta y guía de observación. El universo de esta investigación lo constituyeron los seis trabajadores activos de la micro financiera. El tipo de muestreo es probabilístico ya que todos los individuos participantes tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, para ello se utilizaron las técnicas de recolección de datos.

Como resultados obtenidos se encontró que durante la investigación se determinó que los trabajadores de la micro financiera no tienen una conciliación entre la vida laboral y personal, por lo que esto desmotiva a cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos de la organización. Cabe mencionar, que se estudió el

comportamiento organizacional, los efectos que incidieron ya sean negativos o positivos en relación con rotación del personal en la micro financiera.

Sin embargo, también existe un manual administrativo en donde se establecen los procedimientos y metas propuestas para que sean desarrolladas en los procesos administrativos, pero no se da en su totalidad el cumplimiento de dicho manual administrativo, lo que indica que el proceso administrativo tendría deficiencia para el crecimiento de la micro financiera.

PALABRAS CLAVES: Micro financiera, Proceso administrativo, comportamiento organizacional.

SUMMARY

The objective of this research topic is to evaluate the effect of the administrative process on the organizational behavior of the micro-finance company CEPRODEL during the second half of 2016.

With this research, it was possible to obtain more information about the administrative process and the organizational behavior that the micro-finances carried out within the organization and the contribution of CEPRODEL based on the administrative process through its strategic plans and objectives. The present work focuses on three fundamental areas of research such

as: micro financial, administrative process and organizational behavior.

The methodology used to meet the objectives set out in the research, was made use of data collection techniques: interview, survey and observation guide. The universe of this investigation was constituted by the six active workers of the microfinance. The type of sampling is probabilistic since all the participating individuals have the same probability of being selected, for which data collection techniques were used.

As results obtained it was found that during the investigation it was determined that the workers of the microfinance do not have a reconciliation between work and personal life, so this discourages to fulfill efficiently and effectively the objectives of the organization. It is worth mentioning that the organizational behavior was studied, the effects that affected either negative or positive in relation to staff turnover in the microfinance.

However, there is also an administrative manual where the proposed procedures and goals are established so that they can be developed in administrative processes however, compliance with said administrative manual is not given in full, which indicates that the administrative process would be

deficient for the growth of the financial micro.

KEY WORDS: Micro financiera, Administrative process, organizational behavior.

INTRODUCCIÓN

CEPRODEL es una Centro de Promoción del Desarrollo Local, creada con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico atendiendo las comunidades rurales que son la base económica más importante del país, la vivienda como principal fuente de familia y las necesidades financieras de las mujeres.

En la micro financiera se va a investigar y estudiar, para considerar si se está implementando correctamente la gestión en los procesos administrativos y determinar si tiene una buena planeación estratégica de las metas que se llevan a cabo, esta falla es una incapacidad de los miembros de junta directiva de leer los cambios del entorno: oportunidades y amenazas esto afecta de manera directa a la organización lo que muestra un resultado deficiente en la productividad.

Se estudiará el comportamiento organizacional los efectos que inciden en los factores ya sean negativos o positivos en relación con la rotación del personal, en el centro de Promoción del Desarrollo Local se encontró que los colaboradores que se

ausentan no rinden en sus labores y esto genera una mala satisfacción laboral y un mal cumplimiento de metas y objetivos de trabajo de esta micro financiera.

El enfoque del proceso administrativo parte del reconocimiento de que existe un núcleo central de conocimientos de administración es oportuno solo para el campo de la administración. Materias como las relaciones de línea y staff, la departamentalización, la evaluación de los administradores y diversas técnicas de control administrativo, suponen conceptos y teorías que solo están presentes en situaciones relacionadas con los administradores. Koontz, Weihrich, & Cannice,(2012).

Además, este enfoque se apoya en y adopta conocimientos de otros campos, tales como la teoría de sistemas, los conceptos de calidad y reingeniería, la teoría sobre las decisiones, las teorías de motivación y liderazgo, el comportamiento grupal e individual, los sistemas sociales, la cooperación y las comunicaciones, así como la aplicación de análisis y conceptos matemáticos.

Las funciones de los administradores constituyen una estructura muy útil para organizar los conocimientos administrativos. Hasta ahora no han surgido nuevas ideas, resultados de investigaciones o técnicas

imposibles de integrar a las clasificaciones de planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

Los procesos administrativos son de suma importancia porque en ellos se cumplen cada uno de las metas, objetivos y propósitos de las organizaciones. También sirve como una poderosa herramienta que permite a las empresas enfocar sus recursos en la consecución de los resultados y objetivos misionales y visionales, también permite enfocar con exactitud los puntos a seguir para el manejo de una empresa.

El proceso administrativo y comportamiento organizacional, es importante en las empresas, instituciones y organismos porque a través del mismo se desarrolla y desempeña de la mejor manera de las actividades planeadas para tener el éxito anhelado, por lo tanto, es una temática interesante desde el punto de vista administrativo.

El comportamiento organizacional es la unidad social coordinada, consiente, compuesta por dos personas o más, que funcionan con relativa constancia a efecto de alcanzar una meta o una serie de metas comunes. Las personas que supervisan las actividades de otras, que son responsables de que las organizaciones alcancen estas metas, con sus administradores. El comportamiento organizacional es un

campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructura tienen en la conducta dentro de las organizaciones con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. El propósito del comportamiento organizacional es en ayudar a lograr que los objetivos tengan significado y contribuyan a la eficiencia organizacional. Chiavenato, (2015)

Actualmente la habilidad administrativa es un ingrediente necesario para alcanzar el éxito en cualquier empresa, con el paso del tiempo es necesario que toda institución establezca un buen comportamiento organizacional en el cual se integre toda la parte interna que forma el personal y la parte externa que lo conforman los clientes.

Así mismo, es importante que las micro financieras realicen evaluaciones internas sobre el comportamiento organizacional que permitirá mejorar las estrategias y el buen funcionamiento en el proceso administrativo.

Este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que depende de la percepción

El trabajo de investigación está centrado en evaluar el efecto del proceso administrativo

en el comportamiento organizacional de la micro financiera CEPRODEL, es un elemento fundamental para que las micro financieras utilicen como base para que se puedan llevar a cabo sus actividades de manera eficiente.

Para enfrentar el problema se deben implementar alternativas del comportamiento organizacional, la micro financiera no tienen una estrategia adecuada que garantice la acción empresarial capaz de conseguir los objetivos deseados con eficacia y eficiencia.

Se investigó y se estudió, para considerar si se está implementando correctamente la gestión en los procesos administrativos y determinar si tiene una buena planeación estratégica de las metas que se llevan a cabo, esta falla es una incapacidad de los miembros de junta directiva de leer los cambios del entorno: oportunidades y amenazas esto afecta de manera directa a la organización lo que muestra un resultado deficiente en la productividad.

Mediante esta investigación se pretende ayudar a la micro financiera a formular nuevas estrategias para mejorar el proceso administrativo para su funcionamiento tanto interno como externo, esto será útil para un mejor cumplimiento de metas planteadas por CEPRODEL y a su vez brindar un servicio de calidad.

Según nuestro supuesto se necesita una mejora en la aplicación de los procesos administrativos y como incide positivamente en el comportamiento organizacional de la micro financiera CEPRODEL, logrando con esta investigación obtener mayor información sobre el proceso administrativo de la micro financiera partiendo de la gestión administrativa a través de sus planes estratégicos y objetivos.

Esta investigación representa una herramienta clave para gestión de cambio en la empresa y lograr proponer estrategias que permitan el mejoramiento a través de un modelo administrativo que permita mejores resultados en toda la organización y a la vez alcanzar un ordenamiento de planes y estrategias que puedan generar la satisfacción de todos los colaboradores.

Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación, se hizo uso de tres técnicas de recolección de datos: entrevista, encuesta y guía de observación.

La investigación tiene como objetivo general evaluar el proceso administrativo en el comportamiento organizacional de la micro financiera CEPRODEL, durante el segundo semestre del año 2016. Y dentro de sus objetivos específicos están:

Describir la gestión en el proceso administrativo utilizado en CEPRODEL, valorar la incidencia del proceso

administrativo en el comportamiento organizacional de la micro financiera CEPRODEL, identificar los factores que interviene en el comportamiento organizacional de la micro financiera CEPRODEL y Proponer estrategias de fortalecimiento de técnicas del proceso administrativo para el comportamiento organizacional utilizado por la micro financiera CEPRODEL.

A través de la aplicación del método científico se llegará a los objetivos planteados en este trabajo investigativo, de esta manera se propondrán soluciones óptimas a la problemática que afecta a dicha financiera.

Toda esta información servirá de fuente para los estudiantes, docentes y demás personas que se interesen en hacer investigaciones con relación a este tema, el cual trata del efecto del proceso administrativo en el comportamiento organizacional, ya que también les guiará para conocer más sobre este tipo de casos.

Si en CEPRODEL no se realiza una estrategia administrativa adecuada no estará preparada para los cambios en el entorno, lo que generaría una problemática mayor y difícil de solucionar, por lo tanto, se plantea que realice una estrategia que permita que los recursos humanos se encuentren motivados y realicen un trabajo

eficiente generando fortalezas para enfrentar las amenazas.

MATERIALES Y MÉTODOS

El trabajo de investigación se ejecutó en el municipio de Condega, departamento de Estelí, donde se realizó un estudio cualitativo y cuantitativo conformado por los 6 colaboradores que conforman la micro financiera.

Población y muestra de esta investigación lo constituye los colaboradores de la micro financiera CEPRODEL que se encuentra ubicada en el municipio de Condega a quienes se les aplico una encuesta por cada colaborador y una entrevista directamente y personal al gerente de la micro financiera CEPRODELL.

Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación, se aplicó las tres técnicas de recolección de datos: entrevista, encuesta y guía de observación.

Esta investigación es aplicada ya que persigue fines inmediatos y concretos a través de la búsqueda de la obtención de un nuevo conocimiento en donde se abordará la problemática real que enfrenta la micro financiera CEPRODEL de la gestión administrativa que incide en el comportamiento organizacional.

El tipo de investigación es mixta, cuyo enfoque es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio.

El tipo de muestreo es probabilístico ya que todos los individuos participantes tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados.

Se elaboró una guía de entrevista para el gerente de dirección de la micro financiera de base con el propósito de describir la gestión en el proceso administrativo utilizado en CEPRODEL y valorar la incidencia del proceso administrativo en el comportamiento organizacional de la micro financiera CEPRODEL.

Una guía de encuesta a los colaboradores para identificar los factores que interviene en el comportamiento organizacional de la micro financiera CEPRODEL lo que permite, vinculada al proceso administrativo y como incide el comportamiento organizacional y las estrategias utilizadas para llevar a cabo cada uno de los objetivos y metas de dicha micro financiera.

RESULTADOS

CEPRODEL Condega realiza como todas las empresas un proceso administrativo donde se llevan a cabo las diferentes actividades administrativas que permiten el funcionamiento de la empresa. La micro financiera presenta algunas debilidades

funcionales debida a las faltas de aplicación de ciertas actividades que van incluidas en el proceso administrativas y en el comportamiento organizacional, a pesar de presentar estas dificultades la micro financiera ha logrado un funcionamiento en la administración, lo que le ha permitido mantenerse en el mercado financiero.

Gráfico No.1 Conocimiento del organigrama de CEPRODEL



Fuente: elaboración propia, resultados de datos basados en la encuesta.

De acuerdo con el resultado de los datos obtenidos el gráfico número 1, refleja que el 80% de los colaboradores encuestados conocen el organigrama de la institución y que el 20% señala que no tienen conocimiento de este.

Sin embargo, el organigrama es importante porque tiene como objetivo representar, de forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica de una empresa y ayuda a la división interna, pero también contribuye a agilizar procesos y reducir barreras entre la empresa y agentes externos, como

proveedores y socios. a como se muestra en el gráfico No 1.

proceso administrativo

Harold Koontz (2014). Define el proceso administrativo como "un enfoque operacional generado para desarrollar la ciencia y la teoría con aplicación práctica en la administración.

El proceso administrativo está conformado por fases Planeación, organización, integración de personal, dirección y control siendo un proceso cíclico y dinámico que permite generar resultados según su aplicación.

Según el gerente, argumenta que como organización se parte de los planes operativos y estos deben estar orientados en la mejora del proceso administrativo, se realizan planes anuales y mensuales partiendo de los planes individuales es decir que se valida cada uno de ellos. Gestión en el proceso administrativo utilizado en CEPRODEL. Gestión en el proceso administrativo utilizado en CEPRODEL. Gestión en el proceso administrativo utilizado en CEPRODEL.

El enfoque del proceso administrativo parte del reconocimiento de que existe un núcleo central de conocimientos

administrativos oportuno solo para el campo de la administración. Materias como las relaciones de línea y staff, la departamentalización, la evaluación de los administradores y diversas técnicas de control administrativo, suponen conceptos y teorías que solo están presentes en situaciones relacionadas con los administradores. Koontz, Weihrich, & Cannice,(2012).

Según los datos obtenidos de las encuestas que se realizaron a los colaboradores de la micro financiera CEPRODEL, el 100% de ellos tienen el conocimiento en su totalidad acerca del proceso administrativo que se lleva a cabo.

Cabe mencionar, que la administración como proceso es una poderosa herramienta que permite a las empresas enfocar sus recursos en la consecución de los resultados y objetivos misionales y visionales, también permite enfocar con exactitud los puntos a seguir para el manejo de una empresa, es de suma importancia los procesos administrativos porque en ellos se cumplen cada uno de las metas, objetivos y propósitos de las organizaciones.

1.1. Proceso Administrativo

El enfoque del proceso administrativo parte del reconocimiento de que existe un núcleo central de conocimientos administrativos oportuno solo para el campo de la administración. Materias como las relaciones de línea y staff, la departamentalización, la evaluación de los administradores y diversas técnicas de control administrativo, suponen conceptos y teorías que solo están presentes en situaciones relacionadas con los administradores. Koontz, Weihrich, & Cannice,(2012).

Según los datos obtenidos de las encuestas que se realizaron a los colaboradores de la micro financiera CEPRODEL, el 100% de ellos tienen el conocimiento en su totalidad acerca del proceso administrativo que se lleva a cabo.

Cabe mencionar, que la administración como proceso es una poderosa herramienta que permite a las empresas enfocar sus recursos en la consecución de los resultados y objetivos misionales y visionales, también permite enfocar con exactitud los puntos a seguir para el manejo de una empresa, es de suma importancia los procesos administrativos porque en ellos se cumplen cada uno de las metas, objetivos y propósitos de las organizaciones.

Proceso Administrativo

El enfoque del proceso administrativo parte del reconocimiento de que existe un núcleo central de conocimientos administrativos oportuno solo para el campo de la administración. Materias como las relaciones de línea y staff, la departamentalización, la evaluación de los administradores y diversas técnicas de control administrativo, suponen conceptos y teorías que solo están presentes en situaciones relacionadas con los administradores. Koontz, Weihrich, & Cannice,(2012).

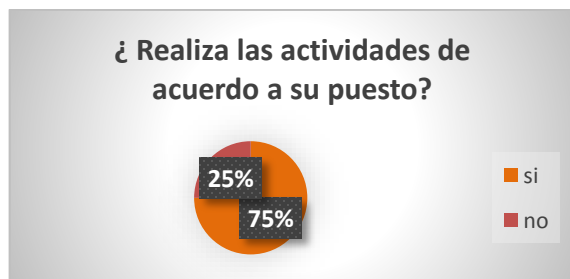
Según los datos obtenidos de las encuestas que se realizaron a los colaboradores de la micro financiera CEPRODEL, el 100% de ellos tienen el conocimiento en su totalidad acerca del proceso administrativo que se lleva a cabo.

Cabe mencionar, que la administración como proceso es una poderosa herramienta que permite a las empresas enfocar sus recursos en la consecución de los resultados y objetivos misionales y visionales, también permite enfocar con exactitud los puntos a seguir para el manejo de una empresa, es de suma importancia los procesos administrativos porque en ellos se cumplen cada uno de las metas, objetivos y propósitos de las organizaciones.

- **Puestos de trabajo**

Es una unidad interpersonal de trabajo que identifica las tareas y deberes y deberes específicos, por medio del cual se asignan las responsabilidades a un trabajador, cada puesto puede contener una o más plazas e implica el registro de las aptitudes, habilidades, preparación y experiencia de quien lo ocupa.

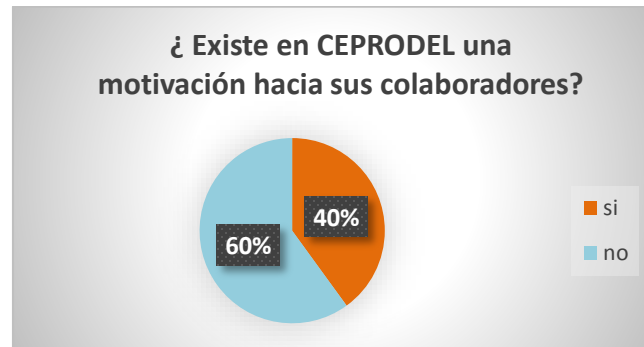
Gráfico N°2. Actividades laborales.



Fuente: elaboración propia datos basados en resultados de encuesta.

El gráfico número 2, indica que el 75% de los colaboradores de la micro financiera realizan actividades de acuerdo con su puesto de trabajo y el 25% de los demás encuestados mencionan que no realizan actividades acordes a su puesto. Señalamos que, la adecuada ubicación del puesto es importante porque ayuda a satisfacer las necesidades organizacionales e individuales, considerando las capacidades de cada colaborador. Permite la valoración del puesto para seleccionar la persona idónea con las capacidades requeridas para un puesto determinado.

Gráfico N°3 Motivación de los colaboradores.



Fuente: elaboración propia datos basados en resultados de encuesta.

El análisis del gráfico número 3, indica que el 60% de los colaboradores no siente motivación de su jefe

Motivación

Para Chiavenato (2015), la motivación es el concepto más vinculado con la perspectiva microscópica del CO. Por lo general, se utilizan términos como necesidades, deseo voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos.

No obstante, la motivación del colaborador es importante porque es donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos.

inmediato, en cambio el 40% dice que si existe motivación. Según la gráfica conocimos que hay poca motivación en la micro financiera.

Comportamiento Organizacional.

Es un campo de estudio que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia.

Gráfico N° 4. Comportamiento Organizacional.



Fuente: elaboración propia datos basados en resultados de encuesta.

El gráfico número 7, en la encuesta que se realizó a los colaboradores, el 60% de ellos describe que el clima laboral es excelente, el 20% nos dicen que es muy bueno, y el otro 20% refleja que el clima laboral dentro de la institución es bueno. Cabe mencionar, la importancia de un buen clima laboral ya que es uno de los aspectos más importantes para una empresa porque son el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

Factores para determinar el Comportamiento individual.

Los factores claves que influyen en la actitud de un individuo en lo personal así como en la vida social, son:

Habilidades, género, la raza, la cultura, la atribución la percepción. Chiavenato, (2015)

Según Roque (2017) son varios los factores que se involucran para determinar el comportamiento del individuo son varios entre ellos se destaca lo que es: habilidades, destrezas, percepciones, valores, actitudes y metas.

Cabe mencionar, que los factores de comportamiento individual atienden las diferencias individuales entre los integrantes de la organización, enfrentan serias dificultades cuando intentan ser útiles en la práctica al asistir en la solución de problemas que se den entre los colaboradores.

Factores para evaluar el Comportamiento grupal.

Las organizaciones en la actualidad están sometidas permanentemente a cambios acelerados, obligándolas a incrementar su flexibilidad y adaptabilidad para mantener su posición competitiva, sobrevivir a estas presiones lograr sus objetivos y ser más productivos.

Los factores grupales son los siguientes tales como:

Cohesión, conflicto, consenso y moral. Chiavenato, (2015)

Roque (2017), menciona que son varios los factores que hacen que la micro financiera valla caminando hacia el éxito, y nos ayudan cumplir las metas y objetivos entre ellos: esta la formación de equipo de trabajo, el conocimiento y solución de conflictos dentro de la misma.

Propuesta de estrategias

Estrategias de fortalecimiento para el desarrollo de las micro financiera de municipio de Condega.

En base al FODA se diseñaron estrategias que permitan reducir las debilidades y potenciar las fortalezas para conducir al desarrollo de la micro financiera CEPRODEL del municipio de Condega.

Estrategia 1: Promoción de puesto de trabajo.

Estrategia 2: Crear un área de Recursos Humanos.

Estrategia 3: Brindar capacitaciones constantes y adecuadas al personal.

Estrategia 4: Motivación a los colaboradores.

Estrategia 5: Mejorar la tecnología obsoleta para que se dé la oportunidad de innovar.

Estrategia 6: Brindar conferencias para promocionarse.

Conclusiones

Según la información obtenida a través de las diferentes técnicas de recolección tales como: entrevista, encuesta, guía de observación, se ha llegado a las siguientes conclusiones.

Durante la investigación se determinó que los trabajadores de la micro financiera no tienen una conciliación entre la vida laboral y personal, por lo que esto desmotiva a cumplir con eficiencia y eficacia el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa.

La carencia de motivación para los colaboradores de la empresa también es significativa, pues es un factor clave que indica el descontento en sus funciones, los colaboradores desconocen programas de motivación que influye en su actitud para que sean más proactivo y con sentido de pertenencia.

Cabe mencionar, que se estudió el comportamiento organizacional, los efectos que incidieron ya sean negativos o positivos en relación con rotación del personal en la micro financiera.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, Idalberto. (2015). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones, segunda edición*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración-Una Perspectiva Global y Empresarial* (14 ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Roque, D. (20 de octubre de 2017). Efecto del proceso administrativo en el comportamiento organizacional de la micro financiera CEPRODEL, durante el segundo semestre del año 2016. (R. I. Aguilera, K. R. Blandón, & C. R. Rodríguez, Entrevistadores)
- Cannice (2012). *Administración Una perspectiva global*. México: Mc Graw . *Administración Una perspectiva global*. México: Mc Graw Hil.

Agradecimiento

Nuestro trabajo es un esfuerzo conjunto, el que con mucha dedicación y empeño hemos logrado concluir. Sin embargo, consideramos que sin la ayuda de nuestro creador no podríamos concluir con nuestros estudios.

A nuestros padres por habernos apoyado en todo momento, por los buenos valores que nos han inculcado, por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestras vidas y sobre todo por un ejemplo a seguir.

A MSc. Flor Idalia Lanuza y MSc. Alberto Sevilla quienes fueron nuestros guías en la elaboración de este trabajo, quienes además de brindarnos su apoyo moral nos colaboraron con sus conocimientos y por ende que les estaremos muy agradecidos.

A todos los docentes de la facultad quienes fueron de apoyo para nuestra formación profesional.

A micro financiera CEPRODEL por su tiempo e información brindada durante el periodo de elaboración del trabajo, en especial al Ing. Domingo G. Roque Calderón por compartir sus conocimientos y experiencia en relación con el tema.

