



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE

URACCAN-WASLALA

Monografía

**Comportamiento individual del personal que labora en Micro
Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala, año 2015.**

**Para Optar al Título de: Licenciada en Administración de Empresas con
Mención en Banca y Finanzas.**

Elaborado por: Br. Evelin Mercedes Valle.

Br. Lubis Aleyda Álvarez Duarte.

Tutor: MSc. Noel Altamirano Lumbí.

Waslala, mayo de 2016.

**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS
DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE**

URACCAN-WASLALA

Monografía

**Comportamiento individual del personal que labora en Micro
Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala, año 2015.**

**Para Optar al Título de: Licenciada en Administración de Empresas con
Mención en Banca y Finanzas.**

Elaborado por: Br. Evelin Mercedes Valle.

Br. Lubis Aleyda Álvarez Duarte.

Tutor: MSc. Noel Altamirano Lumbí.

Waslala, mayo de 2016.

Dedico esta monografía en primer lugar a Dios Todopoderoso, que me ha permitido la vida, sabiduría, entendimiento, fuerzas y esperanza para salir adelante y culminar este proceso de mi vida, por darme a una familia que me ha comprendido y apoyado en todo momento.

A mi madre: Catalina de Jesús Valle Miranda, por sus peticiones en todo momento, apoyándome siempre, por animarme a salir adelante, por haber cuidado de mí con ahínco e inculcado valores morales y sociales, por instarme a ser una profesional con humildad.

A mi hija Everling Isabel e hijos Brigith Edwin, Carlos Efrén, Essling Emilio y Axel E-Solem, por ser mí motivo de inspiración, superación y alegría, por su comprensión en los momentos que les falté durante mis clases por el tiempo que me regalaron y permitieron que me profesionalizara.

A mi nieto Ismar Antonio Centeno Valle, por llevar la alegría a mi vida y familia.

A mis hermanas María Soledad y María Brígida que me han brindado amor, me cuidaron y en dificultades siempre estuvieron dándome su apoyo.

A mi esposo: Carlos Flores Cantarero, por su paciencia que en todo momento me apoyó incondicionalmente en mi preparación profesional, por haberme ayudado y compartido responsabilidades para así lograr culminar mi carrera, porque siempre ha estado en los momentos difíciles en el transcurso de mis estudios.

A mi amiga Lubis Aleyda Álvarez y Nidia Rizo, quienes me motivaron a continuar y culminar mis sueños.

A la Coordinadora de URACCAN: MSc. Rosidani Molina, que estuvo dispuesta orientándonos y apoyándonos en todo momento.

A todos los Docentes de la carrera de Administración de Empresas que aportaron sus conocimientos y que con mucha paciencia siempre estuvieron a nuestra disposición. Especialmente a mi tutor MSc. Noel Altamirano Lumbí quien me dirigió en el proceso de la realización de esta monografía y MSc. Aura González que siempre estuvo dispuesta a escucharnos y monitorearnos de manera ilimitada con nuestro trabajo.

Evelin Mercedes Valle

A DIOS.

Padre Celestial, por ser el dador de la sabiduría he inteligencia que me permitió hacer mi sueño realidad de una manera muy especial haber llegado al final de mi meta. Dios estuvo presente en el momento que necesité de su ayuda tanto económica como social, para lograr mi objetivo.

A MIS PADRES.

A mi padre Joel Álvarez García, por ser una persona muy especial que con tanto esfuerzo y amor incondicional me apoyó hasta el final de mis estudios con tanta dedicación y palabras de ánimo me ayudó lograr con éxito mi carrera profesional.

A mi madre Rosibel Duarte Salgado, que ha sido una persona muy especial donde con gran amor, cariño, esfuerzo y los hermosos consejos que me impartió a ser una persona profesional, en los momentos más difíciles, ha estado presente para ayudarme a salir adelante y lograr mi meta.

A MIS HERMANOS.

Yelka, Jackson Josué y Jaury Joel; por ser muy especiales que en los momentos difíciles siempre me han apoyado incondicionalmente dándome palabras de ánimo a luchar y seguir adelante.

A todo el personal docente de la carrera de Administración de Empresa por ser las personas que estuvieron con el tiempo disponible y dedicación para impartir los conocimientos para que hoy fuese una persona profesional y obtener éxito que me servirán en el transcurso de mi vida. Y en especial a nuestro Tutor MSc. Noel Altamirano Lumbí quien fue el que estuvo con el tiempo disponible para ayudarnos en esta monografía.

A mis amigas y amigos que siempre estuvieron dándome palabras de ánimos a seguir adelante y apoyándome en todo momento que necesite, les agradezco de una manera muy especial.

Lubis Aleyda Álvarez Duarte

AGRADECIMIENTO

Agradecemos principalmente a Dios, nuestro creador de todas las cosas; por ser el dador de la vida, sabiduría, inteligencia, conocimiento y entendimiento, porque es un Ser divino que está presto en cualquier momento que nosotros como humanos necesitamos de él para hacer realidad nuestras metas que nos proponemos hacer en nuestra vida secular y lograr algo especial.

A nuestros padres, ya que son seres muy especiales que Dios nos ha dado para que velen por el bienestar de nuestra vida; los que están, para; brindarnos amor, cariño, protección y cuidarnos por el bienestar personal de nosotras apoyándonos en todo lo que necesitamos siempre y para que sigamos adelante a vivir una vida digna en este mundo que nos rodea, además el apoyo espiritual, económico y moral en el transcurso de nuestros estudios.

A Universidad de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe Nicaragüense, (URACCAN), que tuvo el gran empeño, interés y tacto pedagógico de disponer del personal preciso para impartir los conocimientos en la carrera de Administración de Empresas con Mención en Banca y Finanzas, permitiéndonos desarrollarnos como profesionales, ya que las enseñanzas nos han servido para adquirir un aprendizaje significativo en el transcurso de nuestra carrera.

A nuestro tutor, Msc. Noel Altamirano; por tener el tiempo disponible de brindarnos su apoyo y su comprensión sobre todo compartiendo conocimientos, aspectos necesarios que hicieron posible la realización de esta investigación.

Agradecemos infinitamente al Gerente y a los Trabajadores de la Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala que tuvieron la gentileza y amabilidad, por habernos brindado el tiempo, dejarnos entrar y poder lograr el estudio. Además agradecer por la información que nos brindaron para realizar nuestra investigación.

Evelin Mercedes Valle y Lubis Aleyda Álvarez Duarte.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Páginas
DEDICATORIA.....	i
ii	
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	ivv
INDICE DE ANEXOS.....	v
INDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos.....	3
III. MARCO TEÓRICO.....	4
3.1 Generalidades.....	4
3.2 Factores que inciden en el comportamiento individual del personal que labora en una organización.....	5
3.3 Influencia del comportamiento individual laboral en el éxito de una organización.....	9
3.4 Estrategias que intervienen en el comportamiento individual de forma positiva del personal que labora en una organización.....	19
IV. METODOLOGÍA.....	28
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
5.1 Factores que inciden en el comportamiento individual del personal que labora en una organización.....	35
5.2 Influencia del comportamiento individual laboral en el éxito de una organización.....	37
5.3 Estrategias que intervienen en el comportamiento individual de forma positiva del personal que labora en una organización.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	45
VIII. LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
IX. ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Guía de entrevista dirigida a la Gerente De Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala.

Anexo 2: Guía de entrevista dirigida A Oficial De Crédito De Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala.

Anexo 3: Guía de observación dirigida a la Oficial De Gestión Al Cliente De Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala.

Anexo 4: Guía de observación dirigida a Cajero/Oficial de Gestión al Cliente de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala.

Anexo 5: Guía de observación dirigida a Guardas de Seguridad de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala.

ÍNDICE DE FIGURAS

Anexo 6: Fotografía N° 1. Realizando entrevista a Oficial de Gestión al Cliente en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala. Foto tomada por E. Valle, 09/12/2015.

Anexo 7: Fotografía N° 2. Personal que labora en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local. Foto tomada por L. Álvarez, 09/12/2015.

Anexo 8: Fotografía N° 3. Instalaciones de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala. Foto tomada por E. Valle, 09/12/2015.

Anexo 9: Fotografía N° 4. Instalaciones de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala. Foto tomada por E. Valle, 09/12/2015.

RESUMEN

El presente trabajo monográfico estudia el Comportamiento Individual de las personas que laboran en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala, en el período 2015, en el cual se reflejan: factores que inciden en el comportamiento, cómo influyen para el éxito de Micro Financiera y la propuesta de estrategias positivas para reforzar el comportamiento individual del personal.

Este estudio, se realizó con un enfoque cualitativa-descriptivo, debido a que muestra cómo es la conducta del personal, se describe la conducta de los empleados, con el fin de proporcionar estrategias que intervengan en el comportamiento individual del personal que labora en esta Micro Financiera y que puedan obtenerse mayores y mejores beneficios con la aplicación.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en esta investigación fueron la revisión documental, entrevistas y observación. El objetivo de la revisión documental es la obtención de información básica sobre el comportamiento individual laboral del personal, teóricamente. También se recurrió a la técnica de la observación, la cual se pretendió constatar y verificar datos adquiridos mediante los instrumentos antes mencionados. La entrevista fue un instrumento que nos facilitó la información con opiniones y versiones directamente, la que nos llevó a conocer el comportamiento individual del personal.

Los resultados obtenidos en el presente estudio referido a los factores que inciden en el comportamiento individual del personal fueron: Influencias familiares, principios y valores religiosos, normas individuales y necesidades personales y financieras.

El comportamiento individual laboral en el éxito de Micro Financiera influye a través de la práctica de la ética profesional, la solidaridad, el compañerismo y la aplicación de valores del personal.

La estrategia que sobre sale en el desempeño laboral es la capacitación al empleado la que ayuda al personal a obtener conocimientos para aplicarlos en el área de trabajo donde obtiene una mayor experiencia y aprendizaje.

I. INTRODUCCIÓN

El comportamiento individual de las personas que laboran o trabajan tanto para una institución, organización o empresa consiste en “un conjunto de conductas, pensamientos sentimientos actitudes y habilidades que caracterizan a cada persona de manera individual que determinan el proceder o actuar de cada individuo ante una sociedad” **(González & Olivares, 2001, p. 23)**.

Dentro de una empresa, el comportamiento individual es una de las partes medulares, porque según la conducta de las personas que laboran, así se determina el servicio que se brinda tanto a sus clientes si es una empresa o usuarios en caso de una institución y de ello depende el éxito por la atención que se brinde a cada usuario.

La investigación propuesta, permitió conocer que el Municipio de Waslala, no cuenta con un estudio de esta magnitud para saber rasgos y características relacionado a la temática, el estudio más acertado es: Motivación Laboral, el que se aplicó en una tienda comercial por estudiantes egresadas en la Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad URACCAN Waslala.

El comportamiento individual de una persona que labora para una organización, es de vital importancia porque de ello depende el desempeño de su trabajo dentro del ámbito laboral que le rodea y por el que está compuesto. Esto permitió que las personas que laboran en la Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala se puedan determinar las cualidades personales e interpersonales para fortalecer su desempeño laboral de cada uno ya que es un pilar importante para determinar sus actitudes.

El propósito fundamental de este trabajo es: describir el comportamiento individual del personal que labora en la Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local, en el cual se hizo referencia específicamente sobre aquellos factores fundamentales que inciden en el comportamiento y cómo influyen para el éxito de las actividades, haciendo énfasis sobre las características individuales, todo esto enfocado a las influencias que tienen el personal de la Micro Financiera.

La meta es implementar nuevos conocimientos y habilidades que ayude al desempeño laboral del personal de la Micro Financiera con el fin de tener mejores beneficios sociales y económicos.

También fue de vital importancia para todos aquellos estudiantes interesados en el tema que recurrirán a este como fuente bibliográfica para futuros estudios, para docentes que lo utilizarán como material de apoyo en el aula de clase para un mejor desempeño en la ejemplificación de la teoría ya que se presentaron situaciones reales de cómo se determina el comportamiento individual.

Poner en práctica propuestas de métodos o estrategias en pro del comportamiento individual es muy interesante para una persona que labora en un

lugar muy frecuentado por diferentes niveles de sociedad ya que en lo personal ayuda a tener actitudes positivas.

Consideramos que esta investigación fue de gran importancia debido a que es una información que puede ser utilizada por el gerente para darse cuenta de cómo estas características influyen en el desarrollo de las actividades de la Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local y de esta manera proponer estrategias o iniciativas que permitan el éxito laboral de cada empleado. También será utilizada por todos aquellos estudiantes y docentes como guía para impartir sus asignaturas relacionadas a este tema.

II. OBJETIVOS

Objetivo General.

Analizar el comportamiento individual del personal que labora en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala, año 2015.

Objetivos Específicos.

1. Identificar los factores que inciden en el comportamiento individual del personal que labora en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local.
2. Determinar cómo influye el comportamiento individual laboral en el éxito de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local.
3. Proponer estrategias que intervienen en el comportamiento individual de forma positiva del personal que labora en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Generalidades

Comportamiento individual del personal que labora para una empresa.

El comportamiento es el conjunto de conductas, pensamientos, sentimientos, actitudes, habilidades que caracterizan al hombre. Los procesos básicos del comportamiento, como puede observarse, son los pasos y elementos dinámicamente interrelacionados, los cuales son fundamentalmente para que el hombre se integre a su medio. Estos procesos se pueden resumirse esencialmente en cinco aspectos: percepción, memoria, imaginación, aprendizaje y motivación. **(González & Olivares, 2001, p. 23)**

Según **Benavidez (2008)**, relata que el comportamiento individual nos permite comprender la interacción del ser humano en las organizaciones, conocer los factores internos y externos que están presentes en su relación como con la personalidad, su capacidad de aprendizaje, su motivación y su percepción **(p. 15)**

“El desarrollar el comportamiento individual del hombre, consiste en aprender para conducir sus actos. Constituyéndose en el hombre y su comportamiento, como una sola institución. Su desarrollo y trascendencia son consecuencia de esta constitución” **(Decenzo & Robbins, 2001, p. 12)**.

“Para relacionar el comportamiento individual con los patrones de conducta que asumen los individuos dentro de las organizaciones, hay que iniciar por ilustrar lo que significa la conducta, comportamiento y sus diferentes manifestaciones, los elementos y factores de influencia” **(Huisa Veria, 2007, p. 98)**.

López Velásquez (2011), relata que algunos de los deberes del servidor público son el observar buena conducta dentro y fuera de los horarios de trabajo, practicar en forma constante el respeto a quienes les brindan atención, guardar reserva de los asuntos que lleguen a su conocimiento, guardar respeto y motivar a sus compañeros de trabajo al mejoramiento continuo y al trabajo colectivo. **(p. 25)**

Según **Decenzo y Robbins (2001)**, expresa que el hombre puede ser considerado como una institución y viceversa, cuando el hombre se enfrenta a una situación le surgen naturalmente preguntas, e intenciones, "entra en crisis", y de este modo constituye ámbito de aprendizaje con la naturaleza interviniente en el suceso y sus proyecciones. Aprende, construye conocimiento y desarrolla comportamiento individual, continuando enriquecido con lo aprendido, construyendo y reconstruyendo conocimiento y componiendo y recomponiendo comportamiento. Poniendo en marcha el del desarrollo del comportamiento individual. **(p. 18)**

Además continúa afirmando que el comportamiento es como el conjunto de actos que realiza un ser humano frente a una determinada situación. Para

Decenzo y Robbins (2001), manifiesta que cuando ese conjunto de actos es determinado y conducido por el hombre a través de aprender para hacer incidir intencionalmente sobre algo; entonces el comportamiento del hombre tiene posibilidades ciertas, de ser al menos parte del proceso natural de transformaciones. **(p. 18)**

3.2 Factores que inciden en el comportamiento individual del personal que labora en una organización

Factores que inciden en la conducta individual en el campo laboral de una persona.

Una mejor comprensión de los factores que inciden en la conducta individual de una persona y que podrá ayudarlo a enfrentarlo mejor en el futuro, son: Influencias familiares, valores religiosos, normas individuales y necesidades personales, financieras y de otro tipo, ayudaran a determinar la conducta individual en el campo laboral de una persona o en cualquier circunstancia dada. **(Schermerhorn, 2003, p. 121)**

Factor importante en el comportamiento humano.

Un factor de mucha importancia en el comportamiento humano, social e incluso en la vida diaria es la psicología, que es la ciencia de la vida mental, tanto de sus fenómenos como de sus condiciones. Fenómenos son lo que llamamos sentimientos, deseos, cogniciones, razonamientos, decisiones y cosas similares; consideradas superficialmente es tal su variedad y complejidad que deja una impresión caótica al observador. Sin una mente saludable y estable no puede haber un comportamiento sano y estable, por tal razón la salud mental influye mucho en el comportamiento. **(Benavides, 2008)**

Se ha definido con precisión en formatos verbales tres factores que ayudan al individuo a desarrollarse en el área laboral:

Según **Siliceo Aguilar (2009)**, manifiesta que existen tres factores que ayudan al individuo entre ellos están:

- a. **La Habilidad:** como una predisposición profesional, intelectual o física para realizar muy bien algo. Hay personas muy hábiles y otras medianamente o pocas hábiles para algunas, muchas o pocas cosas.
- b. **La aptitud:** coordina y armoniza una persona apta para algo es alguien que, teniendo la habilidad y el talento, dispone a su voluntad y encuentra su afecto al servicio de esa habilidad y de ese talento es alguien que pudiendo, quiere y queriendo puede.
- c. **Posibilidades:** indican con mayor o menor veracidad, la posibilidad de que una persona ejerza adecuadamente una u otra actividad o cumpla con una u otra función. Lo que su desarrollo logra es ampliar dicha posibilidad **(p.188)**.

López Velásquez (2011), “considera que un servidor público debe actuar sobre las bases de la justicia, la razón y la argumentación por encima de cualquier interés individual, su rol se orienta a la generación del bien colectivo” **(p. 26)**.

Valores y actitudes que determinan el comportamiento individual.

Los valores y las actitudes del individuo se van formando con el transcurso del tiempo, empezando en la primera infancia, con frecuencia están ligados a la personalidad y pueden influir en su comportamiento. Entender el carácter y el impacto de los valores y las actitudes en el centro del trabajo puede servir a los administradores y a los empleados para diagnosticar las causas de situaciones concretas y para ofrecer recomendaciones que permitan conservarlas o mejorarlas a fin de garantizar la eficacia de la organización. **(Gordon, 1997, p. 78)**

Según **Habed López (2005)**, expresa que las buenas relaciones humanas están íntimamente enlazadas con ciertos principios y valores que sirven como fundamentos, entre estos principios y valores podemos destacar los siguientes:

- a) **Amor al prójimo**, el amor a nuestros semejantes es la fuente de respeto a las personas, base fundamental de las relaciones con los demás.
- b) **Disposición personal positiva hacia los otros**, interés real por llevarse bien con los demás y tener relaciones cordiales.
- c) **Aceptación de las diferencias**, es la disposición interior que nos mueve a aceptar el derecho natural que tienen las demás personas de ser diferentes a nosotros, a nuestra manera de pensar, sentir y actuar.
- d) **Equidad**, es la fuerza interior que nos mueve a ser justos con los demás y con nosotros mismos. La equidad se refleja en el principio cristiano de los demás lo que no quieres que te hagan a ti. **(p. 13)**

La capacitación.

La capacitación es una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuente de bienestar para el personal. Según **González y Olivares (2001)**, relata que una de las razones para brindar capacitación son muy numerosas la capacitación se presenta como la oportunidad que tiene el ser humano de permanecer actualizado, entendiendo los cambios que se dan en las organización para poder participar íntegramente en los procesos y mantener un alto nivel de competencia ante sus compañeros. **(p. 120)**

Capacitación en el puesto de trabajo.

Los métodos de capacitación más comunes tienen lugar en el puesto de trabajo. Su popularidad se puede atribuir a su forma simple y a que son menos costosos en su operación, la capacitación es el puesto que coloca a los empleados en situaciones de trabajo reales y los vuelve inmediatamente productivos. **(Decenzo & Robbins, 2001, p. 230)**

Sistemas de capacitación.

Según **Siliceo Aguilar (2009)**, expresa que:

1. **La capacitación en el trabajo:** pueden ser concebidas en forma sistemática y transformada en un entrenamiento permanente, es importante que el jefe debe tener al respecto ser líder en materia de capacitación y desarrollo, hacemos mención del papel trascendente que desempeña todo jefe o líder como corresponsable del entrenamiento de su personal.
2. **Entrenamiento o capacitación individual:** el entrenamiento individual intenta proporcionar a una sola persona, es decir en forma individual, los conocimientos, experiencias y habilidades que son necesarios para que desempeñe mejor su puesto. **(pp.38-39)**

Para **Decenzo y Robbins**, la capacitación está más orientada hacia el presente, se centra en los puestos de trabajos actuales de los individuos, estimulando las habilidades y capacidades específicas para desempeñar inmediatamente su trabajo. El factor más importante a desarrollar es la capacidad del personal en un entorno en el que se logre la cooperación, comunicación y un intercambio abierto de ideas. **(2001, p. 231)**

Factores por considerar el análisis y valoración de puestos.

Según **Barquero Corrales (1987)**, relata que existen factores para considerar el análisis de puesto que inciden en el comportamiento individual de una persona al momento de nombrarlos o desempeñarse en un puesto dentro de una empresa, entre ellos están los siguientes:

1. **Dificultad:** este factor se refiere a la exigencias que presentan las actividades en cuanto a la naturaleza, tipo y frecuencia de los problemas que se debe atender y resolver, aplicando principios generales, conocimientos adquiridos académicamente o mediante la práctica y la experiencia.
2. **Supervisión:** es el grado de independencia con que son ejecutadas las labores (supervisión recibida), y la responsabilidad del servidor por el trabajo de otro (supervisión ejercida). Supervisión recibida es el grado de independencia para organizar, ejecutar el trabajo y tomar decisiones sobre métodos y procedimientos y la supervisión ejercida considera el grado de responsabilidad que se deriva de planear, organizar, dirigir y controlar en el trabajo de otras personas.
3. **Responsabilidad:** tiene en cuenta la obligación que tiene el servidor de responder, ante los administrados y la administración, de los actos que realice en el ejercicio del cargo, acto para los cuales está debidamente autorizado y facultado.
4. **Condiciones de trabajo:** las condiciones físicas o ambientales bajo las que debe ejecutarse el trabajo, sobre las cuales el servidor no puede ejercer control alguno y que podrían afectar su estado físico o mental o exponerlo, inevitablemente accidentes o peligros durante la ejecución de las tareas.
5. **Consecuencia del error:** la posibilidad y oportunidad que ofrece el trabajo para cometer errores, ya sea por negligencia o por ser estos imprevisibles

dentro del proceso laboral. Si ellos son detectados y corregidos sin problemas de trascendencia o si producen atrasos en los procesos, confusión, daños o pérdidas materiales, de tiempo, económicas y su cuantía.

6. **Requisitos y otras exigencias:** este factor considera la preparación académica u otra atinente, la experiencia y las habilidades o conocimientos que debe poseer el trabajador para ejecutar adecuadamente las tareas que configuran el cargo. **(pp. 149-151)**

En el año **2001**, **González y Olivares** expresan “que el proceso de selección del personal consiste en encontrar y contratar a todos aquellos individuos que posean el conocimiento, destrezas y habilidades necesarias para realizar de la mejor manera su trabajo dentro de la organización” **(p. 219)**.

Las instituciones logran sus metas por del desarrollo del comportamiento individual del personal que labora en diferentes empresa la que permite mantener un mayor nivel de productividad en los cuales inciden los diferentes factores tales como la calidad y la cantidad del trabajo, el conocimiento, la cooperación, la lealtad, la dependencia, la atención, la honestidad, la integridad, las actitudes y la iniciativa. Sin embargo, estos métodos tienen una mayor validez. **(Decenzo & Robbins, 2001, p. 297)**

Selección: hacer coincidir a la persona con el puesto.

Su calidad es uno de los factores más importante para determinar el éxito continuo de cualquier organización, por tanto, su selección es necesariamente uno de los pasos más decisivo de todo el proceso administrativo. La selección es el proceso de elegir entre candidato, dentro o fuera de la organización, a la persona adecuada para el puesto actual o puesto futuro. **(Koontz, Weihrich, & Cannice. 2012, p. 298)**

Según **Decenzo y Robbins (2001)**, refieren que en el desempeño del trabajo los individuos que obtienen una mejor calificación tienen una mayor probabilidad de tener éxito en el trabajo además en el desempeño laboral y en la capacitación independientemente. El individuo debe estar interesado en trabajar y tener el talento para relacionarse bien con todas las personas. La capacidad para tener una relación con diferentes culturas y ambientes, la sensibilidad para trabajar con diferentes estilos de comportamiento. **(p. 181)**

Los métodos para la calificación de servicios.

Según **Barquero (1987)**, expresa que generalmente se utilizan una serie de factores en los métodos para evaluar y calificar a los empleados, entre ellos están los siguientes:

a) **Relaciones humanas:** este factor se trata de medir la habilidad del trabajador para iniciar y mantener cordiales relaciones con el público, clientes, compañeros y superiores.

b) **Cantidad de trabajo:** permite evaluar las unidades producidas por el trabajador, en relación con un estándar de rendimiento estimado previamente por el superior, relación con lo producido por otros empleados en puestos del mismo tipo de tarea.

c) **Calidad del trabajo:** valora el grado de acabamiento, perfección y acierto con que el trabajador realiza sus tareas.

d) **Responsabilidad:** mide la disposición del trabajador para aceptar y cumplir adecuadamente con sus obligaciones.

e) **Desarrollo de la capacidad y el conocimiento:** valora la disposición del empleado para procurarse nuevos conocimientos, para mantener actualizado sobre los avances tecnológicos, y su interés por participar en las actividades que se organizan en la empresa con el fin de renovar conocimientos.

f) **Disciplina:** mide la capacidad del trabajador para acatar instrucciones y normas legales. (p. 132)

Relaciones humanas.

El manejo de las relaciones humanas en el trabajo, tiene muchas responsabilidades sin embargo, existen entre los conceptos de relaciones humanas y relaciones laborales. **Decenzo y Robbins (2001)** relatan que a pesar de que ambos tipos de relaciones tienen la misma estructura, el concepto de relaciones laborales incluye las relaciones con sindicatos. Esto se logra estimulando un ambiente en el que el empleado pueda platicar directamente con los supervisores para arreglar las diferencias que pudieran surgir. (p. 19)

3.3 Influencia del comportamiento individual laboral en el éxito de una organización

Históricamente las organizaciones e instituciones han puesto un gran énfasis en el comportamiento de las personas que laboran en una empresa, tomando en cuenta la conducta individual de cada individuo, partiendo de los siguientes patrones el cual requiere que la persona sea capaz de seguir instrucciones y ponga de manifiesto su inteligencia, aptitudes, capacidades e intereses para obtener una mejor aplicación en el campo laboral permitiendo así el éxito de la organización. (**Decenzo & Robbins, 2001, p. 171**)

Como influye el comportamiento individual del ser humano en el campo laboral.

El individuo se incorpora a la organización llevando consigo todo su bagaje psicológico, es decir aporta al conjunto organizacional sus habilidades, destrezas, valores, percepciones, actitudes, motivaciones, expectativas y metas que tiene, junto con otros aspectos inherentes a su temperamento y personalidad, asimismo dentro de ella despliega sus actitudes, inteligencia, conocimientos y competencias,

las cuales pueden ser congruentes con los objetivos de la organización o también pueden ir en contra de los objetivos de la misma. Desde otra perspectiva el individuo ingresa a la organización como un todo único e indivisible y lleva en sí toda su contribución psicológica. **(Collins, 2007, p. 4)**

Perfil del trabajador.

Hoy en día el perfil del trabajador, se relaciona mayormente con las habilidades y características personales, que con sus conocimientos y experiencias. Los valores y principios fundamentales de los seres humanos, influyen gran manera en el ámbito. En la empresa se debe reconocer al individuo como un ser humano no sólo como un cargo más dentro de ella. Dentro de la organización se pueden abrir puertas para un mejor desarrollo de las capacidades, aptitudes y talentos, para así llevar a la práctica, nuevas formas de concretar las tareas, readaptándose a las nuevas demandas exigidas, ya que la superación y el futuro de la empresa depende del comportamiento de sus empleados como un perfil del trabajador. **(Barranco, 1993, p. 3)**

Según **Delfin (2011)**, dice que las personas como socios de la organización, capaces de llevar a ésta a la excelencia y al éxito. En calidad de socios de la organización, las personas invierten esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromisos para obtener ciertas ganancias, ya sean salarios, incentivos, crecimiento personal. Cualquier inversión se justifica, si ésta trae un retorno significativo. Si el retorno es bueno y sostenible, se tiende a la inversión. De ahí la interacción entre las personas y la organización; de la actividad y la autonomía de las personas, que dejan de ser pasivas e inactivas. Es decir, las personas como socios de la institución. **(p, 76)**

Importancia del desarrollo organizacional.

La importancia que se le da al Desarrollo Organizacional se deriva de que el recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización. En consecuencia su manejo es clave para el éxito empresarial y organizacional en general, comenzando por adecuar la estructura de la organización siguiendo por una eficiente conducción de los grupos de trabajo (equipos y liderazgo) y desarrollando relaciones humanas que permitan prevenir los conflictos y resolverlos, rápida y oportunamente cuando se tenga indicios de su eclosión. **(Alarcón, 2013, p. 69).**

Importancia del comportamiento laboral.

El comportamiento individual se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, según **Castillo (2010)** se menciona que es una técnica esencial para las empresas, ya que la presencia de los empleados correctamente motivados para ejecutar lo mejor posible sus funciones y tareas laborales; es beneficioso, tanto para la organización que tendrá mayor

probabilidad de obtener mejores resultados, como a los propios trabajadores quienes experimentarán un aumento en su calidad de vida laboral de la empresa lo que les permitirá un avance económico y social. **(p. 32)**

Según **Decenzo y Robbins (2001)**, expresan que el individuo debe evaluar la cultura organizacional para poder determinar qué es lo que la empresa desea y valora donde necesitara proyectar esa alternativas que le ayudara a valorar el éxito que la empresa está logrando por medio del desempeño que le dedica para mantener una mejor influencia, las relaciones organizacional deben cultivar y llevarse bien con las demás personas que laboran en la empresa con el fin de mantener un nivel empresarial más positivo. **(p. 273)**

La importancia del comportamiento laboral del individuo desde diferentes ámbitos, ya sea sociales, laborales, emocionales, psicológicos, entre otros, también se afirma que tiene una relación con las emociones personales. Se podrá entender que cualquier persona puede llegar a obtener una conducta motivada, pero, no en todos los casos se podrá presentar un buen éxito con la misma intensidad, ya que es en esta parte donde intervienen distintos factores de comprensión. Y que la capacidad es uno de los factores más importante ya que si no se presenta capacidad de un individuo el comportamiento no será suficiente para lograr un buen resultado. **(Castillo, 2010, p. 41)**

Los componentes básicos del sistema organizacional son:

- 1) Estructura organizacional.
- 2) Especialización del trabajo.
- 3) Cadena de mando.
- 4) Tramo de control o tramo administrativo.
- 5) Departamentalización.
- 6) Centralización o descentralización en la toma decisiones. Trabajo. **(Ferraro, 1995, p. 94)**

El ser humano que trabaja en una institución tiene un determinado comportamiento. Tal comportamiento implica una selección de ciertas acciones, esta selección puede o no ser consciente y deliberada. Por ejemplo, cuando el individuo estudia un proyecto, analiza las mejores alternativas para llevarlo a cabo con éxito y elige una de ellas, evidentemente está actuando de una manera deliberada, con plena conciencia de lo que está haciendo. **(Delfin, 2011, p. 53)**

Estos componentes definen la forma de la organización es sumamente importante porque influye sobre el trabajo de los individuos. Por ejemplo, una estructura muy vertical, con una larga cadena de mando y tramos de control cortos favorece el trabajo en equipo. Por el contrario, si se quiere incentivar el trabajo en equipo se necesita una estructura más horizontal. La estructura organizacional define como se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas de trabajo para lograr un mejor éxito en el trabajo. **(Ferraro, 1995, p. 95)**

La esperanza del éxito ha demostrado gran desempeño laboral de cada individuo estas expectativas a su vez ha logrado una mejor expectativa sobre cómo deben ser. En el funcionamiento de una organización es la forma en que los procesos de las personas, estrategias y operaciones se vinculan entre sí. Los líderes necesitan comprender los procesos individuales y la forma en que trabajan es la base de la disciplina de la ejecución. **(Ferraro, 1995, p. 19)**

“El éxito de una organización depende de la colaboración inter funcional y la disciplina personal de cada empleado, a la m misma vez hace que los ejecutores se han exitosos” **(Charan, 2015, p. 28).**

La motivación personal compromete al empleado a involucrarse y ser entusiasta en su área laboral, esta atraído e inspirado por su trabajo (“Yo quiero hacer esto”), entregado (“Yo estoy dedicado al éxito de lo que estoy haciendo”), y fascinado (“Yo amo lo que estoy haciendo”). Los empleados comprometidos se preocupan por el futuro de la compañía y están dispuestos a invertir esfuerzo discrecional, más allá del deber para que la organización tenga éxito. **(Seijts & Crim, 2009, p. 75)**

Relaciones organizacionales.

Según **Delfin (2011)**, expresa que la calidad de la vida laboral de una institución los esfuerzos son para mejorar la vida laboral constituyen una oportunidad para mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, esto es un ambiente de mayor confianza y respeto. Puestos que para lograr mejoras a largo plazo, por otra parte, la mayor parte de las personas consideran que disfrutar de un entorno laboral de alto nivel contribuye al éxito de la organización de una manera significativa. **(p. 25)**

Un punto de interés es determinar si el comportamiento individual de qué manera conduce a un mejor desempeño o si por el contrario, es el mejor desempeño lo que conduce a mejores niveles de satisfacción. Según **(Delfin, 2011)** opina que el desempeño y el comportamiento son de naturaleza similar, la posibilidad de elevar el nivel de dedicación en el ámbito laboral y que las compensaciones, los estímulos y las relaciones organizacionales tengan en éxito en el grado de crecer de manera relevante con un buen prestigio que le permite tener una mejor influencia económica a la empresa. **(p. 75)**

Relación entre el individuo y la organización.

Las organizaciones son la principal unidad y sistema social coordinado, compuestos por individuos que funcionan en forma relativamente para alcanzar una mejor meta. Su existencia permite que los empleados que la conforman alcancen objetivos. Por su parte las personas que están dentro de una empresa, a través de la percepción, evalúan e interpretan como debe desempeñar su trabajo y que a la vez influye sobre la conducta de ellos mismo. **(Rojas, 2004, p. 69)**

La eficiencia y el progreso de toda organización dependen, fundamentalmente, de la destreza de la fuerza laboral, para realizar las tareas cada uno de sus miembros, es responsable en el área respectiva. Este principio demanda una búsqueda y una conservación constante de calidad en la empresa **(Barquero, 2005)**. Es positivo y un hecho suficientemente comprobado cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal de la empresa, mayor será su nivel de productividad cualitativa y cuantitativamente, por tanto podemos afirmar sin temor a equivocarnos que los programas de formación profesional constituyen una de las inversiones más rentables. **(p. 99)**

Clima del comportamiento en implicación del aprendizaje.

Caracterizo por la valoración del esfuerzo, el aprendizaje y la mejora, incidiendo de manera relevante en la cooperación entre compañeros para conseguir buenos resultados comunes y en la importancia asignada a todos los roles en la organización. Este clima fomenta en los trabajadores el deseo de aprender, de esforzarse y de cooperar con sus compañeros. Según **(Castillo, 2010)** continúa relatando que además, que propicia actitudes más positivas hacia el grupo, mayor implicación en los objetivos organizacionales y la creencia de que el esfuerzo conducirá al éxito de la forma más eficaz. **(p.52)**

Lo que compromete más a los empleados a tener éxito en el área laboral.

Seijt y Dan (2009), afirman “los individuos que laboran de una forma accesible establecen procesos y procedimientos que ayudan a los empleados a dominar tareas importantes y facilitan el logro de las metas” **(p. 82)**.

El comportamiento organizacional es un campo de estudio el que 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 de tales empresas. Le permiten al individuo aplicarlo y desarrollarlo y en compensación ser retribuido, ascendido y reconocido. **(Delfin, 2011, p. 42)**

Según **Ferraro (1995)**, expresa que un cambio cultural a través del sistema social de la ejecución de los valores, creencias y normas de comportamiento de las instituciones como en la forma que se conducen con el fin de tener éxito en el área laboral del trabajo en el que el individuo se desempeña. Se mencionan los siguientes comportamientos que ayudan al individuo a tener éxito:

- Conocen a su gente y a su empresa.
- Insiste en ser realistas.
- Establecen metas y prioridades claras.
- Dan seguimiento a las metas.
- Recompensan a quienes ejecutan y logran las metas.
- Amplían o expanden las capacidades de su gente. **(p.125)**

Identificación del comportamiento humano.

El comportamiento de las personas es muy importante dentro del desempeño laboral lo que les permite llegar a lograr específicamente el éxito que se han propuesto alcanzar a través de la dedicación en el área de trabajo que es visto como lo común, lo inusual, lo aceptable. En sociología, el comportamiento es considerado como dispuesto o de destacado de una manera esencial no dirigido a otro dependiente. Por tanto, una acción esencialmente humana es el comportamiento humano no puede confundirse con el comportamiento social que es una acción más desarrollada, la aceptación del comportamiento es relativamente evaluada por la norma social y regulada por diferentes medios de control social. **(Delfin, 2011, p. 65)**

Principio para crear valor en la gestión de los recursos humanos.

Según **Ulrich, Losey y Lake** expresan que crear un entorno en el que los empleados estén comprometidos con el éxito de la empresa que los contrata. Consiste en desarrollar formas de unión con la gente, que le haga querer trabajar y contribuir de buena disponibilidad. Esto ayuda al crecimiento y avance de la empresa que el margen permanezca en un nivel satisfactorio en el proceso de cambio y comportamiento del personal que a través de cada individuo mantenga su disponibilidad. **(1998, p.185)**

Claves que influyen en el éxito de la persona.

Stuart (2007), expresa que la importancia y su capacidad de servir a los clientes. El valor de una empresa y su importancia están directamente relacionados con su potencialidad para producir ganancias. Si uno logra que la empresa obtenga más ganancias, estará agregando valor y por ende será más valioso para la compañía. **(p. 39)**

“Invertir en relaciones humanas: Las relaciones sólidas son los cimientos de los negocios y de la vida misma. Para ser exitosos y tener una vida feliz necesitamos la ayuda de los demás, nadie puede hacerlo solo” **(Levine, 2007, p. 9)**.

Según **Atalaya (1999)**, opina que el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos. Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño recompensa y éxito personal. El trabajador individual debe tener meta y objetivo para alcanzar en cada periodo de tiempo dentro de la empresa cada trabajador debe superarse y colaborar más por el bien común. **(p. 37)**

Relaciones laborales con empleados.

Según **Barquero (1987)**, manifiesta que las condiciones y el medio laboral son buenas condiciones de trabajo (una buena seguridad e higiene, el equipo y los

materiales indispensables) y un buen clima laboral (con relaciones humanas convenientes, alta moral y motivación) constituyen una vía segura para la satisfacción de los empleados. **(p. 134)**

Además las personas quieren saber de qué manera la contribución importa y que está aportando al éxito de la institución de una manera significativa. Según **Seijts y Dan (2009)**, opina que la comprensión de un empleado de la conexión existente entre su trabajo el comportamiento está relacionado a una experiencia positiva y objetivos estratégicos de la empresa donde tienen un impacto efectivo en el desempeño laboral. Los buenos empleados ayudan a la gente a ver y sentir como está contribuyendo al éxito. **(p. 54)**

Seijts y Dan (2009), opinan que el comportamiento individual de las personas ha tenido éxito siempre y cuando han dedicado sus habilidades y conocimientos que ayudan a crear confianza en la empresa siendo ejemplo de elevados estándares de éticas y desempeño. Los empleados deben tratar de identificar el nivel de compromiso en su empresa que labora esto esfuerzos deben de ser continuos para obtener una buena alternativa para el éxito y el alto desarrollo de una empresa. **(p.56)**

Fuerza laboral.

Según **Bateman y Snell (2004)**, expresan que las relaciones laborales son el sistema de relaciones entre los trabajadores y la administración. Los sindicatos reclutan miembros y se aseguran de que los empleados sean tratados con justicia con respeto a salarios, condiciones de trabajo y otros aspecto que les ayudara a mantener una buena relación entre los empleados y la empresa en dónde desempeña su trabajo. **(p. 378)**

Comportamiento laboral y productividad.

Las alternativas de la gente acerca de qué es tan difícil el desempeño exitoso que permite tomar sus decisiones en relación al desempeño. Según **Levine (2007)** relata que ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás a través mantener un alto nivel de creatividad y disponibilidad en el trabajo de la empresa. **(p. 73)**

El sentimiento y la conciencia del comportamiento individual no solo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos impulsos a la personalidad y la alegría en el trabajo la dedicación del empleado en el trabajo que es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad de la actitud adquirida. **(Atalaya Pisco, 1999, P. 65)**

Según **Rojas (2004)**, los individuos en su comportamiento laboral tienen diversidad e interés particular, la búsqueda de una satisfacción personal y control del medio en el que trabajan, esto conlleva a determinar el grado de aceptación mutua de manera recíproca y complementaria los esfuerzos de la organización para socializar a los nuevos miembros para que se adapten a su puesto de trabajo y se desempeñen de una forma positiva para que tenga éxito la empresa. **(p. 87)**
Seguridad social y salud.

De acuerdo con **Mondy y Noe**, refiere que implica proteger a los empleados de lesiones causadas por accidentes de trabajo. Desempeñarse a los niveles más altos de esfuerzo y proporcionarle los mecanismos para mantener su afiliación productiva en una institución. La salud se refiere a la ausencia de enfermedades físicas o emocionales de los empleados, estos aspectos son muy importantes porque los empleados que trabajan en un ambiente seguro y gozan de buena salud tienen más posibilidades de ser productivos y recibir beneficios a largo plazo en la organización donde desempeña su labor. **(2005, p. 6)**

López Velásquez (2011), el Servidor Público debe tener conciencia del significado y trascendencia de su trabajo y estar al servicio de los ciudadanos y las ciudadanas, en el proceso de transformación de la sociedad por principios y valores como: la ética, honestidad, igualdad, solidaridad, participación protagónica, vocación de servicio, esfuerzo colectivo, eficiencia y la responsabilidad ya que estos valores personales de cada trabajador permiten el éxito de la empresa para la que labora. **(p. 77)**

Para **Decenzo y Robbins**, expresan que cada organización tiene su propia cultura la cual incluye especialmente la comunicación entre las personas que laboran compartiendo con relevancia como son: los aspectos críticos de los trabajos que debe realizarse para la ética social y de los comportamientos establecidos respecto a cómo deben relacionarse con el personal que labora en la empresa sobre todo tener una conducta apropiada, donde el empleado adopta esta cultura de la empresa y la interioriza como parte de sus propios conocimientos lo que le lleva a contribuir al triunfo de la empresa para la que trabaja **(2001, p. 225)**.

Según **Schermerhorn (2003)**, considera algunos aspectos relevantes del desempeño individual para el éxito de la organización, entre ellos menciona los siguientes:

1. **El éxito depende de la capacidad:** La capacidad cuenta. Como el fundamento básico de las aptitudes y habilidades, la capacidad establece la posibilidad de un individuo para desempeñarse en un alto nivel de logro, permitiendo la superación de la organización. La capacitación y desarrollo eficaz, mantienen actualizadas las habilidades de las personas y permiten que su trabajo sea relevante la capacitación deficiente o insuficiente no lo permite.

2. **El desempeño requiere apoyo:** El apoyo crea un ambiente de trabajo rico en oportunidades para aplicar el propio talento para obtener la máxima ventaja.
3. **El desempeño implica esfuerzo:** Sin ninguna duda, el esfuerzo, o la disposición para trabajar arduamente en una tarea, es un componente irremplazable del lugar de trabajo de alto desempeño. **(p. 158)**

Comportamiento de desempeño y mantenimiento.

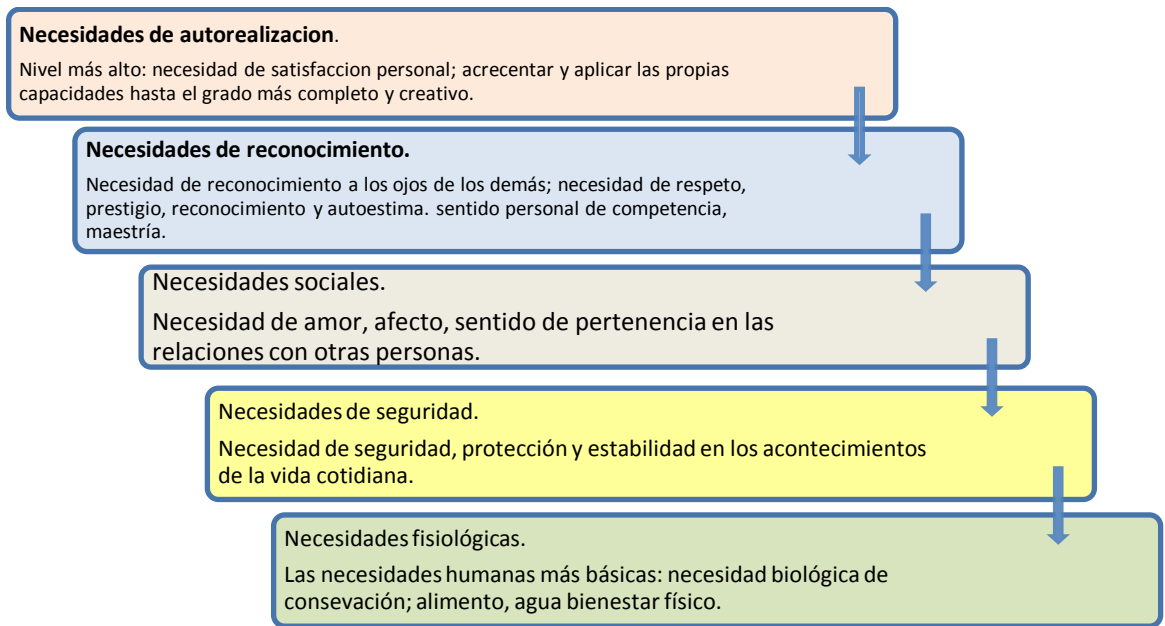
Respecto a la influencia de los principios sobre el comportamiento del hombre en el trabajo la trayectoria laboral es consistente con una extensión natural de la planeación estratégica del comportamiento individual. Cuando la compañía establece sus metas y objetivos a largo plazo, se debe identificar los cambios en las necesidades de personal. El trabajo individual con cada uno de los trabajadores para ayudarlos a compatibilizar sus necesidades y aspiraciones que permitirá que haya más probabilidades de contar con las personas correctas para cumplir los requerimientos cambiantes de personal y permita llegar a cumplir metas propuestas por la organización. **(Decenzo & Robbins, 2001, p. 256)**

Satisfacción personal.

Existen razones sobre la calidad de vida en el trabajo, dichos criterios son: el respeto irrestricto a la calidad humana, el principio de subsidiariedad, el cual propicia el crecimiento y desarrollo; el principio de solidaridad y la búsqueda del bienestar común, alcanzando así los logros de la empresa. **(Garza Treviño, 2004, p. 280)**

Teoría de la jerarquía de las necesidades humanas de Maslow, que influyen en las actitudes y conductas de trabajo de una persona.

Según **Schermhorn**, Maslow identificó los cinco niveles de las necesidades humanas, que se ordenan en una jerarquía de "preponderancia" una necesidad en cualquier nivel solo se activa una vez que haya sido satisfecha la necesidad del nivel inferior inmediato. Si cada una de estas necesidades se les da cobertura, también tienen su influencia las actitudes y conductas del empleado garantizando la superación de la empresa.



(p. 78)

Según **Garza Treviño**, expresa que existe un Nivel de influencia de la organización de manera integral sobre las actividades, hacia la calidad de vida en el trabajo, que permite alcanzar las metas propuestas, tales como: Estilo de liderazgo aplicado (planea, comunica dirige y da seguimiento), nivel de compromiso (acciones dirigidas hacia la optimización de la calidad de vida de sus integrantes y sus familias), involucramiento del personal en la toma de decisiones de su trabajo (participación y libertad de acción) y responsabilidad de enfrentar retos sin menos cabo de la calidad de vida en la organización. **(2006, p. 280)**

Eficiencia y progreso de una organización.

Desarrollo de una cultura empresarial y fortalecimiento la moral de los trabajadores.

En la selección de la capacitación y desarrollo en una organización es responsable de ayudar a los empleados a maximizar su potencial en el trabajo que se va a desempeñar; expresan que su principal objetivo es estimular las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras eleven y se conduzcan a una mayor productividad en la organización, de esta sesión se les conoce como los agentes de cambios internos de la institución lo que permite el desarrollo organizacional que ayuda a los miembros a tener cambios en diferentes áreas de trabajos, también se debe incluir las actividades que se refiere al desarrollo de la trayectoria laboral y la asesoría a los empleados para que tomen las mejores decisiones que lleven a alcanzar las metas de la organización. **(Decenzo & Robbins, 2001, p. 18)**

Funciones para el desarrollo laboral de la administración.

Proceso del empleo.

A través del proceso del empleo se asegura de contar siempre con el número adecuado de empleados que posean las competencias necesarias, en los puestos correctos y en el punto oportuno, para lograr los objetivos que se ha trazado la organización lo cual implica la planeación de recursos humanos. **(Mondy & Noe, 2005, p. 5)**

Las jefaturas competentes y justas.

Es un error creer que el común de los trabajadores anhela un supervisor que les permita estar todo el día sin hacer nada y que además les conceda privilegios especiales sin ningún esfuerzo de su parte. Todo lo contrario: los trabajadores respetan y obedecen al supervisor que es capaz, que actúa con justicia y que muestra un interés sincero por sus subalternos. Los trabajadores se sentirán orgullosos de pertenecer a una organización que es admirada en la comunidad por sus esfuerzos en pro del bienestar social, no solo de los trabajadores de su planta, sino de la sociedad en general. **(Barquero Corrales, 1987, p. 134)**

Estrategias de los recursos humanos.

“Las relaciones laborales son el sistema de relaciones entre los trabajadores y la administración. Los sindicatos reclutan miembros y se aseguran de que los empleados sean tratados con justicia con respeto a salarios, condiciones de trabajo y otros aspectos” **(Bateman & Snell, 2004, p. 378).**

Valores morales y sociales, clave del éxito dentro de la organización.

Habed López (2008), nos expresa que la verdad, la justicia, la lealtad, la honradez, el compañerismo, el humanismo, la prudencia, la fortaleza, la autonomía, la responsabilidad, disciplina, perseverancia, el orden, respeto al prójimo, la tolerancia, la cortesía, la armonía, la paz, la alegría y el patriotismo son valores morales que el ser humano pone en práctica para la clave del éxito en el trabajo o en cualquier lugar donde se encuentre. **(p. 37)**

3.4. Estrategias que intervienen en el comportamiento individual de forma positiva del personal que labora en una organización

Dado que todas las empresas están empeñadas en producir más y mejor, en un mundo competitivo y globalizado, la alta gerencia de las organizaciones tiene que recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. Estos medios están referidos a: planeamiento estratégico, aumento de capital, tecnología de punta, logística apropiada, políticas de personal, adecuado usos de los recursos, etc. Obviamente, las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal se constituyen como el factor más importante que permitirá coadyuvar al logro de los objetivos empresariales y al desarrollo personal de los trabajadores. **(Mondría, 2008, p. 98)**

Principios para crear el futuro.

1. La estrategia de los recursos humanos debe estar ligada con la estrategia empresarial.
2. La gestión de recursos humanos no consiste en programas sino en relaciones.
3. El departamento de recursos humanos debe ser reconocido como una organización que se anticipa al cambio y que entiende que es necesario para realizarlo.
4. El personal de recursos humanos debería ser un defensor claro de los intereses de los empleados, aunque debe entender que las decisiones empresariales tienen que equilibrar una gama de factores que a menudo están reñidos entre sí.
5. La eficacia de los recursos humanos depende de su enfoque continuo en las cuestiones, más que en la personas.
6. Los ejecutivos de los recursos humanos deben aceptar que el aprendizaje continuo y la mejora de aptitudes son esenciales para contribuir a la empresa. **(Ulrich et al., 1998, p. 185)**

Desarrollo de Recursos Humanos.

En el proceso mediante el cual se cumplen eficazmente los objetivos estratégicos de la organización con y por medio de las personas. Según **Decenzo y Robbins**, relatan que las cuatro funciones principales que deben tener son: planeación, liderazgo, conocimiento y dedicación. La dimensión de recursos humanos de la organización es contratar un personal, capacitarlo, conducirlo a desempeñarse a los niveles más altos de esfuerzo y proporcionarle los mecanismos para mantener su afiliación productiva en una institución. **(2001, p. 22)**

Estrategias de reforzamiento para la motivación del personal.

El objetivo es aplicar los principios de reforzamiento para fortalecer las conductas de trabajo deseadas y desalentar las conductas no deseadas. Existen cuatro estrategias de reforzamiento. El **reforzamiento positivo** fortalece o aumenta la frecuencia de la conducta deseada al asociar una consecuencia placentera con su ocurrencia. El **reforzamiento negativo** aumenta la frecuencia o fortalece la conducta deseada al asociar la evitación de una consecuencia desagradable con su ocurrencia. El **castigo** disminuye la frecuencia o elimina la conducta no deseada al asociar la desaparición de una consecuencia desagradable con su ocurrencia. La **extinción** disminuye la frecuencia o elimina una conducta no deseada al asociar la desaparición de una consecuencia desagradable de una ocurrencia. **(Schermerhorn, 2003, p. 294)**

Estrategias del reforzamiento en la administración de la calidad total.

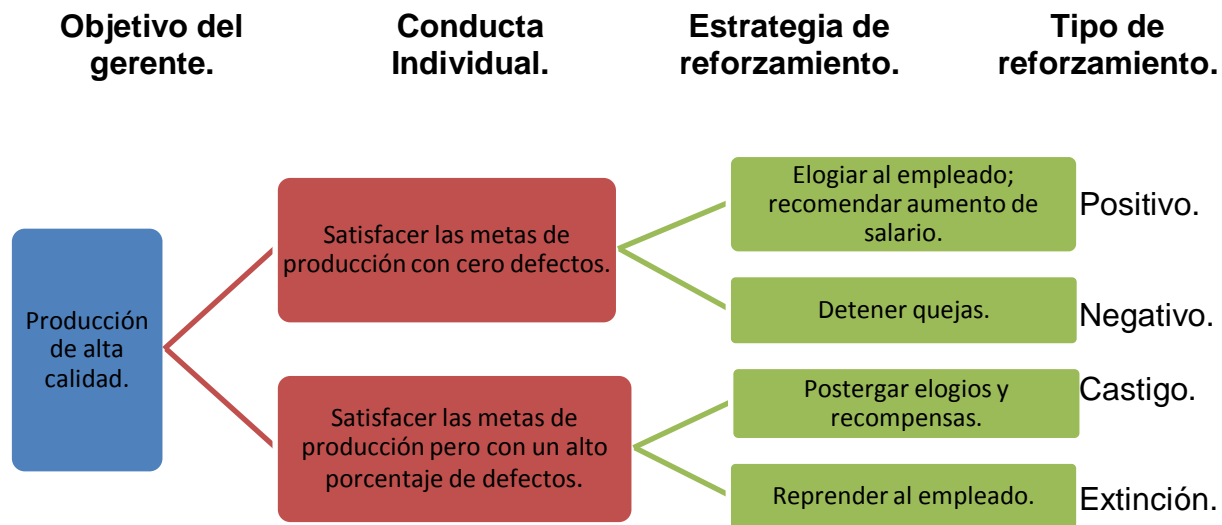


Figura 14.2 (Schermerhorn, 2003, p. 294).

Todas las estrategias de motivación pueden y deben usarse. No obstante la mezcla dependerá del individuo interesado y de los requerimientos de la organización. A pesar de que algunos expertos en relaciones humanas deploran las estrategias de castigos e incentivos, estas funcionan y aplicadas con discernimiento, tienen que formar parte del programa de motivación. **(Cortedano Urbina & Granados Guzmán, 2012, p. 15)**

La comunicación como una estrategia que interviene en el comportamiento individual de los trabajadores.

Estrategias para una buena comunicación en el área laboral.

Permitir una mejor comprensión más clara y precisa del receptor, elija el momento oportuno cuando tenga que solicitar algo de alguien con el fin de mejorar y la comunicación en general, contribuye a reforzar la imagen y la experiencia de la empresa, aunque lo fundamental es lo que hace la empresa en cada contacto con sus públicos, y la diferenciación se encuentra en lo que proyecte cada parte de la empresa sean clientes internos o externos. **(Salazar, 2013, p. 17)**

Todos necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser con los demás. Es necesario recordar los esfuerzos que tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional. **(Ruíz Calderón, 2010, p. 54)**

Relaciones con la gente.

Según el marco de referencia de Trompenaars, hay cinco formas que hacen la gente diferente culturalmente en la manera que trabajan sus relaciones unos con otros. Incluyen la noción de individualismo-colectivismo que se acaba de examinar, así como otras consideraciones adicionales:

- Universalismo vs. particularismo: El grado en el cual una cultura enfatiza las reglas y la consistencia en las relaciones, o acepta la flexibilidad y la adaptación de las reglas a las circunstancias.
- Individualismo vs. colectivismo: El grado en el cual una cultura pone de relieve la libertad y responsabilidad individuales en las relaciones, o se concentra más en los intereses y el conceso de grupo.
- Neutral vs. afectiva: El grado en el cual una cultura acentúa la objetividad y una actitud reservada en las relaciones, o permite la expresión de emociones y sentimientos.
- Específica vs. difusa: el grado en el cual una cultura recalca las relaciones estrechas y profundas, o permite que sean más difusas y superficiales.
- Logro vs. precepto: El grado en el cual una cultura prefiere que las personas obtengan un lugar en la sociedad con base en sus méritos o desempeño, o concede mayor importancia a la posición social y otros factores ajenos al desempeño. **(Schermerhorn, 2003, pp. 105-106)**

Capacitación al empleado.

De acuerdo con **Decenzo y Robbins**, refiere que la capacitación es una experiencia de aprendizaje que permite un cambio relativamente permanente en un individuo que mejora su capacidad de desempeñarse en su trabajo. El aprendizaje es fundamental para el éxito de todo personal y es algo que acompaña a lo largo de toda la vida laboral y la responsabilidad de mejorar en el ámbito administrativo. **(2001, p. 231)**

Las técnicas de desarrollo organizacional se han creado para cambiar los valores y las actitudes del personal como la estructura de la organización para volver más moldeables donde existen tres técnicas que apoyan al comportamiento son: interacciones grupales, la participación y la colaboración. Para **Decenzo y Robbins (2001)**, manifiestan que el establecimiento de las metas y el desarrollo de las relaciones interpersonales entre los individuos del equipo que labora en ciertas instituciones dependen del propósito del trabajo de desarrollo y de los problemas específicos que enfrenta el equipo laboral. **(p. 236)**

Prácticas de la organización para propiciar el desarrollo de su personal.

Entusiasmo.

Según **Garza Treviño (2004)**, expresa que el entusiasmo dentro de una organización, se contagia rápidamente y es una de las mejores aportaciones. Utilizar el entusiasmo como motor de arranque para iniciar cualquier actividad o cuando la monotonía te haya hecho olvidar el verdadero significado de tu trabajo. **(p. 329)**

Presentar las características esenciales de la empresa es parte del propósito estratégico entre estas están las siguientes:

- Plantear metas muy ambiciosas que llevarán a la compañía a un éxito total.
- Tener una visión estable, si modificaciones.
- Todos hacia una misma visión: cada uno de los recursos que componen la organización tiene que involucrarse totalmente en la búsqueda de la visión. Para ello desarrollarán todos los esfuerzos que estén a su alcance, compartiendo momentos de euforia y de crisis. **(Santandreu, 2011, p. 34)**

Como una estrategia que interviene, en el comportamiento individual de las personas, es proponerse lo siguiente:

- 1) Tener un buen plan para lograr las metas que nos hemos propuesto. Un plan de acción bien estructurado y pensado.
- 2) Definir una meta (económica, mejora física, intelectual, social, familiar, espiritual o laboral).
- 3) La meta debe ser importante, tiene que llenarte, ser realmente grande y autorrealizadora.
- 4) La meta debe ser muy concreta, nada de generalización ni divagaciones. El cerebro necesita fijar exactamente y al detalle “qué” es lo que quieres, “cuándo” lo que quieres “que” medios vas a emplear, “que” harás ante los problemas, etcétera.
- 5) La meta debe ser duradera, sino para toda la vida, para mucho tiempo y con planes a corto, medio y largo plazo que hay que cumplir, velar porque se cumplan, autoevaluar frecuentemente y hacer correcciones necesarias y los cambios pertinentes, según nuevas circunstancias. **(Garza Treviño, 2004, p. 329)**

Para **Decenzo y Robbins**, “manifiestan que los administradores tienen la obligación de planificar sus recursos humanos, primordialmente para aquellas áreas que requieren personales especializados o con ciertas aptitudes específicas” **(2001, p. 132)**.

Estrategias dirigidas a los empleados que intervienen en el comportamiento individual, según la teoría “Y” de McGregor.

Schermerhorn (2003), Agrega que la teoría “Y” de **Douglas McGregor** propone la tesis de que, los administradores deberían dar más atención a las necesidades sociales y de autorrealización de la gente en el trabajo. En la que aboga, según el cual, el gerente cree que las personas que están dispuestas a trabajar, tienen dominio de sí mismas, están deseosas de aceptar responsabilidades, son imaginativas y creativas y pueden autodirigirse. Considera así que la teoría Y presupone que las personas están deseosas de trabajar, aceptar responsabilidades, que son capaces de autodirigirse y ser creativas. **(p.79)**

La formación, calificación de servicios y la evaluación del potencial de los trabajadores.

De acuerdo con “La evaluación es una estrategia que se debe implementar para verificar el rendimiento del trabajador y el logro de los objetivos propuestos en un determinado período” **(Cortedano Urbina & Granados Guzmán, 2012, p. 9).**

La evaluación y la comprobación de los beneficios producidos por los programas de adiestramiento profesional no son sencillas, por cuanto se tratara de medir los cambios en las habilidades, en los conocimientos y actitudes de los trabajadores. Estos cambios han contribuido o influyen en el logro de los objetivos de la empresa por las evidencias que nos ofrecen los hechos concretos. **(Decenzo & Robbins, 2001, p. 12)**

La calificación de servicios, la valoración al mérito, la estimación del comportamiento son los procesos técnicos diseñados para evaluar la eficiencia de los trabajadores. De acuerdo con **Decenzo y Robbins**, relatan que la necesidad de aplicar técnicas de esta naturaleza surge el hecho indispensable contar con instrumento específicos para la actuación de los trabajadores. **(2001, p. 13)**

Capacitación y desarrollo.

“Son herramientas que permiten a los trabajadores una adquisición o actualización de conocimientos, mejora de las habilidades para un mejor desempeño. Esto supone un enriquecimiento laboral y personal del trabajador” **(Cortedano Urbina & Granados Guzmán, 2012, p. 12).**

Según **Decenzo y Robbins (2001)**, manifiestan que los profesionales necesitan ser capacitados para determinar los aspectos que se necesitan para desarrollar un buen empleo, deben adaptarse a su nuevo ambiente de trabajo; la socialización es un medio para lograr dicha adaptación y aunque se inicia de una manera informática es la etapa del proceso de contratación del individuo para trabajar. Durante este periodo el objetivo es orientar al empleado para que conozca las reglas, las normas y las metas de la organización en la unidad de trabajo. **(p. 14)**

La capacitación y desarrollo es el centro de un esfuerzo continuo de diseño para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional. Algunos gerentes usan los términos capacitación y desarrollo indistintamente. Sin embargo, otras fuentes hacen la siguiente distinción: la capacitación imparte a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarios para sus actividades actuales. Mostrar un trabajador cómo operar un torno o a un supervisor cómo programar la producción diaria son ejemplos de capacitación. **(Mondy & Noe 2005, p. 202)**

“Según **Barquero Corrales (1987)** expresa que los deseos más importantes del trabajador son:”

- **El salario:** contribuye a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad y de algunas relacionadas con el ego del individuo.
- **La estabilidad en el trabajo:** Puede ser uno de los aspectos que más preocupan al empleado, máxime en una época como la nuestra, y en la que los cambios tecnológicos exigen nuevos conocimientos y aptitudes.
- **La aceptación social:** Este deseo es producto de la inclinación social del ser humano, y la empresa puede contribuir a desarrollarla y a fortalecerla mediante actividades sociales y culturales y programas de inducción, e integrando grupos de trabajo en sus diversas áreas de actividad. **(p.133)**

Los motivadores.

Los motivadores son las características del contenido del puesto, entre ellas responsabilidad, autoestima, autonomía y crecimiento. Satisfacen las necesidades de orden superior y producen la satisfacción laboral. A final de cuentas, si se aumentan los motivadores, la persona se verá motivada para invertir mayor esfuerzo y obtener mejores resultados. **(Gordon, 1997, p. 124)**

Social.

La responsabilidad social es la obligación implícita y forzosa que sienten los gerentes, al actuar bajo su capacidad oficial, de servir o proteger los intereses de grupos distintos al de ellos mismos. La responsabilidad social se relaciona directamente con la ética, la disciplina que trata de lo que es bueno y lo que es malo, lo correcto, y lo incorrecto del deber moral y la obligación. **(Decenzo & Robbin, 2001, p. 9).**

Sindicatos.

Según **Decenzo y Robbin** afirman “que los sindicatos son considerados un factor ambiental externos porque básicamente, se convierten en un tercer actor al negociar con la empresa, en una organización sindicalizada, el sindicato, en lugar del empleado individualmente” **(2001, p.10).**

Factores que influyen en la capacitación y desarrollo.

Apoyos a los niveles directivos.

Para que los programas sean exitosos, es indispensable el apoyo de los niveles directivos, la manera más eficaz para lograr el éxito es que los ejecutivos tomen parte activa en la capacitación y proporcionen los recursos necesarios para el manejo del desarrollo económico. **(Mondy & Noe, 2005, p. 206)**

Estilos de aprendizaje.

El interés es el proceso de mejoramiento continuo en las operaciones de las instituciones, es fácil implantar iniciativas de este tipo disponer que se lleven a

cabo a través de los diferentes niveles de una organización. Al contrario es un proceso amplio de desarrollo de la organización esto significa que el dirigente debe aceptar y apoyar dicho proceso que lo debe dirigir buscando la colaboración de cada segmento de la organización. Cada individuo debe comprender el significado que la calidad tiene para su trabajo, así como los esfuerzos que se deberá realizar para lograr y llegar a la perfección. **(Decenzo & Robbins, 2001, p. 44)**

Según **Mondy y Noe (2005)** expresan que la adquisición de conocimientos y habilidades del los empleados de todos los niveles, deben mejorar continuamente en un ambiente cambiante y cada vez ser más competitivos con nuevos estilos de aprendizaje, en la medida necesaria con el fin de lograr sus propósitos. **(2005, p. 97)**

De acuerdo con **Decenzo y Robbins (2001)** manifiestan que el área de recursos humanos representa un papel muy importante en la implantación de programas de mejoramiento continuo. Siempre que una organización emprenda el mejoramiento habrá cambios en el interior de la organización. Debe preparar a los individuos para el cambio, y lograr una comunicación amplia y clara para comprender por qué es necesario el cambio que se espera de los trabajadores. Los esfuerzos para el mejoramiento podrán tener como resultado cambios en los dirigentes de trabajos e incluso en las relaciones de mandos para ayudar a los empleados afectados a superar las barreras provocadas por la resistencia al cambio, debe superarse la dimensión “del miedo” que generalmente se asocia al cambio. **(p. 45)**

La planeación de las estratégicas es el proceso mediante el cual la gerencia de alto nivel determina los propósitos y objetivos generales de la organización y la manera de lograrlo. Para **Mondy y Noe (2005)** relatan que cuando la misión de una empresa está claramente definida y sus principios directrices se han entendido, los gerentes harán su máximo esfuerzo de perseguir los objetivos de la empresa. La ventaja de la planeación estratégicas es más evidente conforme las empresas responden ambiente rápidamente cambiante. **(p. 99)**

La vocación de servicio es uno de los principios y valores fundamentales del Servidor Público, por lo tanto, considera los siguientes aspectos:

- a) Satisfacción y pasión por brindar la mejor atención y calidad de servicio, teniendo claro el rol como servidores públicos.
- b) Compromiso a “entender, atender y resolver” las necesidades de aquellos a los que servimos, orientándonos permanentemente a su satisfacción y a superar sus expectativas.
- c) Atender con cordialidad, humanidad, rapidez y sentido de oportunidad los planteamientos de las usuarias y los usuarios.
- d) Constante desarrollo, mejoramiento de las propias capacidades y abiertos al aprendizaje de nuevos conocimientos, con la finalidad de prestar un mejor servicio. **(López Velásquez, 2011)**

En el comportamiento individual para que tenga un mejor avance positivo corresponden a las cualidades que enaltecen a la persona para que desempeñe de una forma positiva en la empresa debe tener las siguientes cualidades: honradez, justicia, moral y responsabilidad, sobre todo el valor es bueno o deseable para el desarrollo del individuo y de la comunidad social. Los valores son virtudes que se manifiestan en el modo de ser, de pensar, de sentir y de actuar de la persona, son rasgos que nos ayudan a querer el bien y hacer el bien constituye la base o razón de los deberes morales que debemos cumplir en el trabajo. **(Mondy & Noe, 2005. p. 99)**

IV. METODOLOGÍA

Ubicación

Este estudio se realizó en la Micro Financiera Fondo de desarrollo Local Sucursal-Waslala, ubicada en el barrio Nuevo con los siguientes linderos; al norte: Juzgado Local, al Sur: Sra. Teresa Muñoz Duarte, al Este: calle de por medio salida a Matagalpa y al Oeste: predio de INTEWAS, contiguo al Juzgado Local del municipio de Waslala, Región Autónoma Caribe Norte (RACN), a 241 Km de Managua.

Tipo de estudio

Se realizó con un enfoque cualitativa-descriptivo, debido a que muestra cómo es la conducta del personal. Esta monografía describe la conducta de los empleados, con el fin de proporcionar estrategias que intervienen en el comportamiento individual del personal que labora en esta Micro Financiera y que puedan obtenerse mayores y mejores beneficios con la implementación de estas.

La población

La población de estudio de esta investigación, estuvo constituida por un personal, integrada por doce hombres y cuatro mujeres en las áreas de producción y de operaciones.

En el área de producción está el gerente, un jefe de crédito, seguido de ellos; en esta población de estudio se encuentran los oficiales de crédito que son cinco, un oficial de gestión al cliente y un gestor de cobro (3 mujeres y 6 hombres).

Dentro del área de operaciones, el personal que forma parte de la población en estudio son el cajero, el jefe de operaciones, un oficial operativo, una conserje y tres agentes de seguridad (una mujer y 6 hombres).

Lugares Seleccionados

Estuvo conformado por un edificio donde se encuentran las instalaciones de la Micro financiera Fondo de Desarrollo Local Sucursal-Waslala distribuida de la siguiente manera: 4 oficinas, 1 sala de atención al cliente, 1 sala de oficial operativo, 2 cajas, 2 servicios higiénicos, en el barrio Nuevo, contiguo al Juzgado Local del municipio de Waslala.

Grupos Seleccionados

Estuvo constituida por los integrantes del área de negocios que son: 1 Gerente, 1 jefe de créditos, 1 jefe de oficiales de crédito, 5 oficiales de créditos, 1 oficial de gestión al cliente y en el área de operaciones: 1 cajero, 1 jefe de operaciones, 1

oficial operativo, 1 conserje y 3 agentes de seguridad de la Micro financiera Fondo de Desarrollo Local Sucursal-Waslala, para un total de 16 trabajadores.

La unidad de Análisis

Estuvo comprendida por un Gerente de la Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Sucursal Waslala, el cual se encarga de dirigir de una manera espectacular el desarrollo de la Micro Financiera, y siete jefe que desempeñan sus funciones en diferentes áreas de trabajo de la Micro financiera, en el área de operaciones está integrado: por un cajero encargado de recibir dinero que llegan a depositar, cancelación de crédito, pago de planilla entre otros, un jefe de operaciones, un jefe operativo y una conserje encargada de mantener limpio el local y además de atender a los clientes.

La observación

Se llevó a cabo en La Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Sucursal Waslala donde se tomó en cuenta las diferentes áreas de trabajos donde ejercen las diferentes funciones de cada trabajador con el fin de mantener una buena comunicación con las diferentes personas que visitan dicha Micro Financiera. La observación es la que permitió la facultad de observar sobre algunas cosas y además sobre el comportamiento de una determinada persona con el fin de cumplir con el trabajo que se le fue establecido.

Los descriptores

Factores que incidieron en el comportamiento individual:

- La capacitación al empleado como un factor que influye en el comportamiento individual.
- Los métodos para la calificación de servicios.
- Influencia del comportamiento individual laboral en el éxito de la organización.
- Componentes básicos del sistema organizacional.
- Valores morales y sociales, clave del éxito dentro de la organización.
- Comportamiento de desempeño y mantenimiento.
- Principios para crear el futuro.
- Comunicación en el área laboral.
- La capacitación y desarrollo.
- La evaluación al desempeño.
- Motivación del personal.

Criterios de selección

Inclusión

Dentro de la unidad de análisis seleccionada se encuentra el Gerente, jefe de crédito, oficiales de crédito, oficial de gestión al cliente, cajero, conserje,

responsable de archivo y agentes de seguridad, ya que cuyos cargos son los principales dentro de la Micro Financiera fueron quienes nos brindaron información relevante para la investigación; estos cuentan con datos veraces que enriquecerán el documento.

Exclusión

Los clientes de la Micro Financiera por ser personas que no estuvieron involucradas en el tema relacionado a nuestro estudio ya que no forman parte del personal.

Fuente y obtención de la Información

Primaria

Para la obtención de la información se adquirió a través de la Gerencia, jefe de crédito, oficiales de crédito, oficial de gestión al cliente, cajero, jefe de operaciones, oficial operativo, conserje y guarda de seguridad, mencionados en la unidad de análisis que fue la fuente primaria puesto que son las personas que nos brindaron información relevante del tema en cuestión.

Secundaria

Estuvo compuesta por libros, revistas, folletos, información obtenida del internet, en donde se encuentran datos teóricos de autores especializados en el tema y que sirvieron para la complementación del marco teórico de este documento.

Técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en esta investigación fueron la revisión documental, entrevistas y observación. El objetivo de la revisión documental es la obtención de información básica sobre el comportamiento individual laboral de los trabajadores teóricamente, en cambio la aplicación de las entrevistas tuvo como fin la recopilación de información referente al comportamiento individual que labora en la Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala, estructuradas con preguntas abiertas y cerradas. También se recurrió a la técnica de la observación con la cual se pretendió constatar y verificar datos adquiridos mediante los instrumentos antes mencionados. La entrevista fue un instrumento que nos llevó a conocer el comportamiento individual de los empleados.

Procesamiento de la información

En primer lugar se realizó una revisión del cuaderno de trabajo y escritos obtenidos durante el trabajo de campo, los cuales sustentó los de esta investigación.

Transcripción y valorización de la información recolectada a través de las entrevistas y guías de observación.

Posteriormente se ordenó la información de acuerdo a cada uno de los objetivos y descriptores.

En segundo lugar se aplicó el instrumento de la entrevista, transcribiendo los datos, ordenándolos según objetivos y descriptores. Para posteriormente describir los datos según preguntas especificadas en el planteamiento del problema, guiados por los objetivos y la teoría.

Por último se analizó e interpretó los hallazgos de la investigación sobre el comportamiento individual, basados en la teoría que dará veracidad a esta investigación.

Análisis de la información

El análisis e interpretación de la información se realizó mediante la investigación de campo, se procedió a realizar la discusión sobre la información obtenida de diferentes autores que sustenta el marco teórico además permitió hacer nuestra propia interpretación de cada una de las categorías de análisis de objetivo de investigación realizada.

Este análisis se centró en establecer datos, resumir y comparar la información, para tener una perspectiva veraz, eficiente y completa del proceso a analizar. Los resultados que se obtuvieron a través de los distintos instrumentos aplicados fueron definidos según descriptores u objetivos de esta investigación. Indiscutiblemente son datos relacionados con aspectos antes mencionados y se clasificaron según relevancia del informante del cual se usaron frases del mismo.

Trabajo de campo

Para iniciar esta investigación en la Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala, primero se solicitó un permiso a los dirigentes que están en la dirección de esta Micro Financiera, paso que nos abrió muchas puertas de oportunidades y de contacto con las personas que se involucraron en esta investigación.

Primera fase: Consistió en realizar una visita directa a las instalaciones de la Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local, con el objetivo de solicitar autorización a la Gerencia de la Micro Financiera para aplicar el proceso investigativo en donde se dio a conocer el propósito de la investigación relacionada con el comportamiento individual del personal administrativo que labora en Micro Financiera.

Segunda fase: Es la aplicación de los instrumentos previamente diseñados a las personas seleccionadas para recolectar la información.

Tercera fase: Consistió en el procesamiento de la información que se recolectó, de forma manual haciendo un borrador, para luego ordenar la información por descriptores y objetivos.

Aspectos éticos

En el proceso de desarrollo de la investigación se realizó con mucho respeto y paciencia siendo fiel a la información que se nos brindó, ya que las personas son elementos fundamentales en el proceso investigativo, respetando la opinión de cada una de ellas, el derecho del autor en la bibliografía y el respeto a la opinión que cada uno, tenga así o no coincida con la nuestra.

Matriz de descriptores

Objetivos	Descriptores	Preguntas Orientadoras	Técnicas	Fuentes
<p>1. Identificar los factores que inciden en el comportamiento individual del personal que labora en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local.</p>	<p>Factores que inciden en el comportamiento individual.</p> <p>La capacitación al empleado como un factor que influye en el comportamiento individual.</p> <p>Los métodos para la calificación de servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> ¿Qué es el comportamiento individual para usted? ¿Qué factores inciden en su comportamiento, dentro de su área de trabajo? ¿Qué valores y principios se destacan en los empleados a su cargo? ¿Ha recibido capacitación sobre el comportamiento individual? ¿Sobre qué temas? Expresa amabilidad y buenas relaciones humanas. 	<p>Entrevistas.</p> <p>Guía de observación.</p>	<p>Gerente, oficiales de crédito y oficial de gestión al cliente.</p> <p>Oficial de gestión al cliente, guarda de seguridad y cajero.</p>
<p>2. Determinar cómo influye el comportamiento individual laboral en el éxito de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local.</p>	<p>Influencia del comportamiento individual laboral en el éxito de la organización.</p> <p>Componentes básicos del sistema organizacional.</p> <p>Valores morales y sociales, clave del éxito dentro de la organización.</p> <p>Comportamiento de desempeño y mantenimiento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> ¿Qué aspectos de su comportamiento individual, determinan el éxito de la Micro Financiera? Proporciona satisfacción al cliente. Los valores y aptitudes de cada empleado, ¿ayudan al desarrollo de la organización? ¿Considera que el cumplimiento y desempeño laboral es importante en el éxito de la Micro Financiera? ¿por qué? 	<p>Entrevista.</p> <p>Guía de observación.</p>	<p>Oficiales de crédito y oficial de gestión al cliente.</p> <p>Gerente.</p> <p>Cajero.</p>

<p>3. Proponer estrategias que intervienen en el comportamiento individual de forma positiva del personal que labora en una empresa.</p>	<p>Principios para crear el futuro. Comunicación en el área laboral. La capacitación y desarrollo. La evaluación al desempeño. Motivación del personal.</p>	<p>1. ¿Cuáles son las estrategias por parte de la Micro Financiera que intervienen en el comportamiento individual? 2. ¿Cuáles son las características esenciales de la Micro Financiera basadas en el propósito estratégico? 3. Demuestra buena comunicación con compañeros y clientes. 4. ¿Ha recibido capacitación sobre el comportamiento individual? ¿De qué manera le han ayudado? 5. ¿Se siente satisfecho con la remuneración por su trabajo realizado?</p>	<p>Entrevista. Guía de observación. Entrevista.</p>	<p>Gerente Oficiales de crédito y oficial de gestión al cliente. Cajero y oficial de gestión al cliente. Oficiales de crédito y oficial de gestión al cliente.</p>
--	---	---	---	---

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Factores que inciden en el comportamiento individual del personal que labora en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local

El comportamiento individual del personal que labora en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local, es un componente esencial; el que está fundamentado en las actitudes, basado en valores, cualidades y capacidades propias que posee cada trabajador.

A partir de la obtención de información a través de la entrevista y observación directa en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local, se encontraron los siguientes factores que inciden en el comportamiento individual:

Factores que inciden en la conducta individual en el campo laboral de una persona.

Oficial de crédito de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local nos comentó:

“Los factores que inciden en mi comportamiento individual es mi actitud personal, mi familia y parte del reglamento interno donde nos especifica en uno de sus acápite sobre las normas individuales de cada trabajador de esta Micro Financiera” (Zeledón, E. septiembre 2015).

Lo que coincide con **Schermerhom (2003)** quien expresa: una mejor comprensión de los factores que inciden en la conducta individual de una persona y que podrá ayudarle a enfrentarlo mejor en el futuro, son: Influencias familiares.

Los factores que inciden en el comportamiento individual de las personas que laboran para una organización, donde generalmente se brinda un servicio son las actitudes y valores que cada individuo ha aprendido desde el hogar, en el seno de la familia, la escuela y en la formación profesional; las influencias familiares cuando se trata de valores son positivas, porque son la parte medular para formarse como seres humanos.

Factor importante en el comportamiento humano.

Según la **observación directa realizada en septiembre el 2015**, de acuerdo con nuestro conocimiento, identificamos factores que inciden en la conducta individual de los empleados que están directamente en contacto con los usuarios, entre los que se destacan: excelentes condiciones de salud física y mental al realizar sus actividades.

Esto se relaciona con lo que aporta **Benavides (2008)** un factor de mucha importancia en el comportamiento humano, es la psicología, tanto de sus fenómenos como de sus condiciones.

Las condiciones de salud física y mental de las personas que trabajan es un patrón de conducta individual, del que dependerá la calidad de atención al cliente y la realización de sus funciones, la salud íntegra de una persona que labora para una organización, es un factor que incide donde el servicio que se brinda es muy confluente.

Valores que determinan el comportamiento individual.

Gerente de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local nos explicó que:

“Los valores que determinan el comportamiento individual de los empleados de esta empresa son la honradez, el respeto, la responsabilidad, honestidad, amabilidad y el compañerismo”
(Moreira, D. septiembre 2015).

Esta afirmación concuerda con lo que nos expresa **Habed López (2005)** que las buenas relaciones humanas están íntimamente enlazadas con ciertos principios y valores que sirven como fundamentos.

Dentro de los valores considerados como uno de los factores que inciden en el comportamiento individual están valores morales y sociales como la responsabilidad, el compañerismo un valor por ende es indispensable en un empleado de una organización como Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local, ya que define la permanencia del empleado dentro de la organización.

La capacitación.

En Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala, la capacidad de desempeñarse en un puesto es un factor primordial la que se determina a través de la capacitación que recibe el empleado, con relación a esto, una Oficial de crédito comentó:

“He recibido capacitaciones sobre comportamiento individual y las considero de suma importancia, ya que como empleada me siento comprometida con la institución a ofrecer un buen servicio, ser productiva, a tener un mejor comportamiento social y con la familia”
(Orozco, D. diciembre 2015).

Esto se relaciona con lo que nos dicen **Decenzo y Robbins (2001)** los métodos de capacitación más comunes tienen lugar en el puesto de trabajo.

Las financieras tienen un modelo de capacitar que es la capacitación directamente aplicando la práctica en el puesto de trabajo, esto lo hace productivos y permite el desarrollo del empleado en su campo laboral, desarrollar sus habilidades y poner en práctica los conocimientos desde un inicio.

En tanto la Oficial de gestión al Cliente nos expresó lo siguiente:

“Periódicamente recibimos talleres de reforzamiento sobre los que se destacan el comportamiento de cada uno de los colaboradores,

esto me ayuda al desempeño en el trabajo diario y la forma de cómo atender al cliente” (Orozco, D. diciembre 2015).

Esto se relaciona con lo que dice **Decenzo y Robbins (2001)** la capacitación está más orientada hacia el presente.

La capacitación forma parte de la formación y adiestramiento profesional a los empleados, esta debe estar orientada al desarrollo individual y en función de la cultura organizacional. La capacitación individual en el puesto de trabajo determina si la persona está apta para ocupar el cargo o para desestimar, por lo tanto es un factor que comprueba la capacidad a desarrollar las responsabilidades.

Los métodos para la calificación de servicios.

Basadas en la **observación directa** y de acuerdo con nuestro análisis relacionado con el estudio realizado pudimos identificar que los trabajadores que están directamente en la atención a los clientes demuestran: habilidad, responsabilidad, capacidad y conocimiento al realizar sus actividades además excelentes relaciones humanas tanto entre compañeros como a los usuarios que demandan los servicios que brinda Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local.

En relación a la calificación de servicios **Barquero (1987)**, expresa que generalmente se utilizan una serie de factores en los métodos para evaluar y calificar a los empleados, como las relaciones humanas, cantidad de trabajo, calidad de trabajo, desarrollo de capacidad y conocimiento y la disciplina.

Los métodos para calificar el servicio brindado, se realizan con el objetivo de identificar la conducta de cada colaborador en el area laboral; estos elementos permiten conocer el comportamiento individual por el que se caracteriza los empleados como servidores públicos o de atención al cliente en el caso de las financieras.

5.2 Influencia del comportamiento individual laboral en el éxito de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local

Al estudiar la conducta de los empleados, de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala en el año 2015; se determinó que el comportamiento individual influye en el éxito de la organización donde hay una interacción tanto con el cliente como con los mismos compañeros de trabajo, lo que explicamos de acuerdo a nuestra investigación sustentada en el marco teórico.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados se determinó las influencias del comportamiento individual de la organización: la satisfacción personal, la que nos muestra la actitud positiva del colaborador cuando se ha logrado el éxito de la organización.

Relacionado a la satisfacción personal y al principio para crear valor en la gestión de los recursos humanos una oficial de crédito nos afirmó lo siguiente:

“Mi manera de comportarme me ayudado en el campo laboral poniendo de manifiesto valores como el respeto, transparencia, la agilidad y honestidad, los que a la misma vez hace que la financiera me otorgue mayores compromisos y confianza” (Orozco, D. diciembre 2015).

Respecto a la satisfacción personal **Garza Treviño (2001)** nos dice lo siguiente: Existen razones sobre la calidad de vida en el trabajo, que propician el crecimiento y desarrollo; el principio de solidaridad y la búsqueda del bienestar común, alcanzando así lo logros de la empresa.

Cuando mayor sea la aplicación y desempeño en realizar las actividades responsablemente, mayor será el éxito de la financiera. En Fondo de Desarrollo Local Waslala, los empleados se sienten cada día comprometidos demostrando valores y actitudes adecuadas ante la interacción social.

También se relaciona con lo que expresa **Ulrich et al.**, crear un entorno en el que los empleados estén comprometidos con el éxito de la empresa desarrollando formas de unión con la gente, que le haga querer trabajar y contribuir de buena disponibilidad. Esto ayuda al crecimiento y avance de la empresa para que el margen permanezca en un nivel satisfactorio.

En Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local, los empleados están comprometidos y motivados a contribuir en el desarrollo de la financiera, ya que el éxito mejora la calidad de vida, bienestar común gozan satisfacción personal, además la disponibilidad de cada empleado determina el alcance que se ha visualizado.

Importancia del comportamiento laboral.

El comportamiento individual es de gran importancia ya que permite a cada individuo demostrar y relacionarse de la mejor manera con el fin de lograr objetivos y metas tanto en el campo laboral como en lo personal.

Con respecto a esto un oficial de Crédito nos expresó lo siguiente:

“El comportamiento que he demostrado aquí en la financiera, me ha permitido una estabilidad laboral para mejorar la calidad de vida y la de mi familia” (Gámez, M. diciembre 2015).

Unificando esto con lo que dice **Castillo (2010)** el comportamiento individual se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo.

Considerar el comportamiento laboral como una técnica crea en los empleados la confianza en sí mismo, porque les permite mejor calidad de vida familiar y económica que son los resultados de su aplicación en el trabajo y el logro de los objetivos propuestos.

Los componentes básicos del sistema organizacional.

En correspondencia a esto, Oficial de Gestión al cliente nos comentó:

“Considero que los aspectos de mi comportamiento individual son componentes elementales que determinan el éxito de esta organización como: la ética profesional, el respeto, la solidaridad y la honestidad los que me caracterizan personalmente” (Entrevista a Úbeda, diciembre 2015).

Lo que se relaciona con lo que dice **López Velásquez (2011)** el Servidor Público debe tener conciencia, del significado y trascendencia de su trabajo, en el proceso de transformación de la sociedad por principios y valores como: la ética y honestidad, que permiten el éxito de la empresa para la que labora.

La práctica de valores es básica tanto en la sociedad como en el sistema organizacional porque de ello depende el crecimiento de la financiera. Los valores pueden existir pero si nadie se aplica, ni se esfuerza por cumplirlos cualquier organización pierde la credibilidad y prestigio.

Valores morales y sociales, clave del éxito dentro de la organización.

Una oficial de crédito nos expresó lo siguiente:

“Los valores morales que aprendí y practico, es uno de los aspectos del comportamiento individual es uno de los aspectos que influyen en el éxito de la financiera” (Orozco, D. diciembre 2015).

Consolidando lo anterior con lo que dice **Habed López, (2008)**, donde nos expresa que los valores morales que el ser humano pone en práctica son la clave del éxito en el trabajo o en cualquier lugar donde se encuentre.

Sin duda alguna los valores tanto morales como sociales son la clave del éxito que te permite trascender de manera positiva, lográndolo tanto en lo personal como el entorno, cualquier empresa puede dar inicio a sus funciones pero si en el trayecto de su desarrollo quienes estén a cargo del desempeño laboral tienen actitudes negativas sobre todo en anti valores no habrá éxito de ningún tipo.

Comportamiento de desempeño y mantenimiento.

De acuerdo a nuestro análisis y profundidad que hemos realizado en este estudio, no solo los valores, si no las metas estipuladas son elementos que influyen en el éxito de la organización. Concordando con esta teoría Oficial de Crédito nos dice:

“El buen desempeño y el cumplimiento de metas, es un aspecto que influye el éxito de la empresa” (Zeledón, E. septiembre 2015).

Lo que coincide con **Atalaya (1999)** el cual opina que el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o niveles de desempeño establecidos.

Equivalente a lo que dice **Decenzo y Robbins (2001)** respecto a la influencia de los principios sobre el comportamiento del hombre en el trabajo, la trayectoria laboral es consistente en la planeación estratégica y permite llegar a cumplir metas propuestas por la organización.

El cumplimiento de metas indica que las orientaciones se han acatado, cada persona se desempeña y demuestra lo mejor de sus habilidades para lograr el objetivo principal esto permite ubicar a cada persona como protagonista de la superación de la organización.

5.3 Propuesta de estrategias que intervienen en el comportamiento individual de forma positiva del personal que labora en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local

Al analizar el comportamiento individual en el personal que labora en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local durante el período 2015, se considera de gran importancia la propuesta de estrategias como la comunicación, capacitación al empleado, evaluación; basadas en metodologías y sistema de trabajo, como en el marco teórico.

Se buscó información sobre el comportamiento y a través de los aportes adquiridos se comprendió la situación actual de la Micro Financiera. Donde se logró fortalecer la conducta mediante las estrategias propuestas en el documento.

Principios para crear el futuro.

Principios para crear el futuro, una de estrategias que intervienen en el comportamiento individual de forma positiva en el personal al interactuar tanto entre compañeros como con los clientes y usuarios de esta Micro Financiera.

Ulrich et al., refieren que la gestión de recursos humanos no consiste en programas sino en relaciones y que debe ser reconocido como una organización que anticipa al cambio.

Fondo de Desarrollo Local, debe tener un área de recursos humanos, que esté abierta y disponible al personal y clientes que permita conocer y satisfacer las necesidades de relaciones y comunicación.

Comunicación en el área laboral.

Todos necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser con los demás. Es necesario recordar los esfuerzos que tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional. **(Ruíz Calderón, 2010)**

La interacción personal, crea un clima óptimo; para lograrlo debe darse la comunicación, como una estrategia positiva dentro del área laboral. La financiera debe establecer un sistema de comunicación para que el empleado elija el momento oportuno cuando tenga que solicitar o facilitar algo, con el objetivo de dar calidad de servicio, lo que contribuye a mejorar la imagen y la práctica de la financiera.

Capacitación al empleado.

Decenzo y Robbins refieren que, la capacitación es una experiencia de aprendizaje que permite un cambio relativamente permanente en un individuo que mejora su capacidad de desempeñarse en su trabajo. El aprendizaje es fundamental para el éxito de todo personal y es algo que acompaña a lo largo de toda la vida laboral y la responsabilidad de mejorar en el ámbito administrativo. **(2001)**

La capacitación constante al empleado es una estrategia que le permite un conocimiento y cambio de actitudes positivas en el área laboral y brinda las herramientas necesarias para ejecutar sus funciones de una forma eficiente y así se obtienen mejores resultados, por lo tanto se propone la realización de manera continua en lapsos semestrales.

Factores que influyen en la capacitación y desarrollo.

Según **Mondy y Noe (2005)** para que los programas sean exitosos, es indispensable el apoyo de los niveles directivos, la manera más eficaz para lograr el éxito es que los ejecutivos tomen parte activa en la capacitación y proporcionen los recursos necesarios para el manejo del desarrollo económico.

En la estrategia de la capacitación se debe implementar proporcionando los recursos necesarios para desarrollarla, sin perder de vista que esta no es un gasto sino una inversión para maximizar producción a partir del comportamiento individual de los trabajadores.

Estilos de aprendizaje.

Según **Decenzo y Robbins (2001)** el proceso de mejoramiento continuo en las operaciones de las instituciones, se hace a través de los estilos de aprendizaje para lograr y llegar a la perfección.

Capacitar a los empleados en nuevos estilos de aprendizajes experimentados por organizaciones de esta misma característica, aunque ya se refiera que están capacitados, para lograr la perfección en el comportamiento individual.

La evaluación al desempeño.

Basándonos en la evaluación como una estrategia potencial de los trabajadores **Decenzo y Robbins (2001)** dicen la evaluación y la comprobación de los beneficios producidos por los programas de adiestramiento profesional no son sencillas, por cuanto se tratará de medir los cambios en las habilidades, en los conocimientos y actitudes de los trabajadores los que influyen en el logro de los objetivos de la empresa por las evidencias que nos ofrecen los hechos concretos.

La evaluación al desempeño es una estrategia que interviene en el comportamiento individual de los trabajadores de una organización, de forma positiva en todos los aspectos tanto en lo personal como institucional, porque permite valorar el desempeño del empleado, tomando patrones como referencia para medir. Estas deben realizarse de manera constante para no perder de vista el objetivo y conocer el alcance de las metas.

De igual manera se relaciona con lo que dicen; **Decenzo y Robbin (2001)** la responsabilidad social se relaciona directamente con la ética, la disciplina que trata de lo que es bueno y lo que es malo, lo correcto, y lo incorrecto del deber moral y la obligación.

Por lo tanto los valores funcionan como estrategias o patrones para evaluar el desempeño de quienes laboran en una organización y las responsabilidades o compromiso que asume individualmente cada colaborador.

Motivación del personal.

Los motivadores.

Gordon (1997) afirma que los motivadores son las características del contenido del puesto, que compensan las necesidades de orden superior y producen la satisfacción laboral.

La ubicación en un puesto se considera como una estrategia importante para el comportamiento individual, ya que motiva al empleado a seguir creciendo como persona además le permite desarrollarse e interactuar, demostrando actitudes que lo hacen merecedor del cargo. A final de cuentas, si se aumentan los motivadores, la persona se verá motivada para invertir mayor esfuerzo y obtener mejores resultados.

Relacionado a lo que dice **Mondría (2008)** que las empresas deben recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos a través de estrategias sobre dirección y desarrollo del personal como el factor más importante, que permitirá coadyuvar al logro empresarial.

Plantear metas y propósitos muy ambiciosos, son motivadores que se usan dentro de la financiera como una estrategia que caracteriza a las organizaciones para crecer y desarrollarse a través de estilos de aprendizajes, los que deben ser primordiales cuando se está proyectando de manera que el trabajador le llame la atención y visualice su alcance.

Los motivadores que aplican los empleadores deben estar sustentados en estrategias que comprometan a los empleados a la permanencia dentro de la organización, a sentirse como familia y ser productivos y competitivos para mantener el prestigio.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados encontrados se definen las siguientes conclusiones:

Se analizó comportamiento individual del personal que labora en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala, durante el año 2015, determinando que los factores de conducta individual inciden e influyen en el éxito, además se hace necesario aplicar nuevas estrategias y reforzar las ya establecidas por esta institución financiera.

El comportamiento individual del personal que labora en Micro Financiera, Fondo de Desarrollo Local, es un componente esencial; que está fundamentado factores como influencias familiares, condiciones de salud física y mental, la capacitación en el puesto de trabajo y métodos de calificación de servicios.

Al realizar el estudio, se determinó que el comportamiento individual influye en el éxito de la organización cuando hay calidad de vida en el trabajo, empleados con un alto estímulo, componentes básicos del sistema organizacional y valores morales y sociales.

Se proponen estrategias que intervienen en el comportamiento individual de forma positiva para los empleados, como: principios para crear el futuro, la comunicación, capacitación al empleado, evaluación y la motivación del personal.

VII. RECOMENDACIONES

A la Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local.

Facilitar a los empleados cursos o capacitaciones de Administración y Recursos humanos para familiarizar sus conocimientos a la característica de la Financiera, ya que la mayoría se identifican por ser profesionales en Ciencias Agrarias.

Facilitar intercambio de experiencias en otras sucursales de la Micro Financiera, con el fin de obtener mejores y mayores prácticas que contribuyan al desarrollo personal y laboral.

Realizar un análisis de cada una de las estrategias basadas en el plan estratégico de la Micro Financiera en relación al comportamiento individual de los colaboradores.

A los empleados de Micro Financiera fondo de Desarrollo Local.

Continuar con su preparación profesional, no estancarse, ni limitarse con lo que ya obtuvieron como profesionales, principalmente tomar en cuenta una carrera a fines a la administración ya que les permitirá especializarse sobre todo en la identidad de la Micro Financiera, mayor conocimiento sobre comportamiento personal y estrategias sobre los servidores o colaboradores ante la atención de un público.

Conocer que su comportamiento individual se clasifica en factores, entre los los que están: valores morales y sociales, capacidad intelectual, condiciones de salud física y mental.

VIII. LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcón Anco, R. (2013). *Comportamiento en el desarrollo organizacional*. Recuperado <http://www.monografias.com>
- Atalaya Pisco. M. C. (1999). *Comportamiento individual y productividad*. Recuperado de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia>
- Barquero Corrales A. (1987). *Administración de Recursos Humanos*. Vol.1. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Barquero Corrales A. (1987). *Administración de Recursos Humanos*. Vol.2. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Barranco, F. (1993). *Perfil de un empleado*. España: Ediciones Piramidal.
- Bateman, T. S. & Snell, S. A. (2004). *Administración: Una ventaja competitiva*. (4ta Ed). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Benavidez, V. (2008). *Comportamiento Individual en la Organización*. Recuperado de <http://valentino.blogspot.comhtml>
- Castillo Palomino, G. L. (2010). *Como estimular al trabajador para el éxito de la Empresa*. Recuperado de <http://www.monografias.com>
- Charan, R. (2015). *Garantizando una exitosa ejecución en la empresa*. Recuperado de <http://www.gestion.com.do/index>
- Collins, P. (2007). *El individuo dentro de la organización*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/groupccygv/wiki>
- Cortedano Urbina, D. R. & Granados Guzman, Z. M. (2012). *Estrategias de motivación laboral implementada por la asociación Campesina Waslala hacia sus trabajadores*.

Decenzo, D. A. & Robbins, S. P. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (1ra. Edición). México: EDITORIAL LIMUSA, S.A DE C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES.

Delfín, O. (2011). *La organización y el comportamiento humano*. Recuperado de <http://www.monografias.com/>

Ferraro, E. (1995). *Administración de personal y funciones fundamentales para el Área*. Buenos Aires. Editorial Edilí.

Garza Treviño, J. G. (2004). *Valores para el ejercicio profesional*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

González, M. & Olivares, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Compañía Editorial Continental, S.A de C.V.

Gordon J. R. (1997). *Comportamiento organizacional*. (5ta. Ed.). México: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA. S.A.

Habed López, N. (2005). *El Arte de las Relaciones Humanas*. (7ma.ed.). Managua: Impresiones Marcel.

Habed López, N. (2008). *Ética del desarrollo profesional*. Managua: Impresiones Marcel.

Huisa Veria, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de www.slideshare.net/elisabethhuisa/comportamiento-organizacional

Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración, Una perspectiva global y empresarial*. (14ta. ed.). México: Editorial Mexicana.

Levine, R. S. (2007). *Las Claves del éxito*. Editorial Sudamérica.

López Velásquez, A. E. (2011). *Perfil del Servidor Público*. www.cantv.com.ve/seccion.asp

Mondría, J. (2008). *“El Decálogo de la Excelencia” cómo alcanzar lo que se propone*. México. Editorial: DEUSIO.

Mondy, R. W. & Noe, R. M. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación de México, S.A de C.V.

Rojas P. (2004). *La conducta individual como respuesta a los factores*. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana SA.

Ruiz Calderón, L. (2010). *Dossier de Ética Profesional*. URACCAN Waslala.

Santandreu, E. (2011). *Valores de una empresa*. Recuperado de <http://www.com.mx/valoresdeunaempresa.html>

Seijts, G. & Crim, D. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de <http://www.gestion.com.do/index.php>

Schermerhorn, J. R. (2003). *Administración*. México: EDITORIAL LIMUSA, S.A. de C.V.

Siliceo Aguilar, A. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. (4ta. Edición). México: EDITORIAL LIMUSA, S.A. DE C.V.

Sosa Salico, M. (2006). *Organización de las Empresas: Sistema Organizacional*
sistema organizacional Recuperado de
https://es.wikipedia.org/wiki/Organización_de_empresas

Ulrich, D., Losey, M. R. & Lake G. (1998). *El futuro de la dirección de los Recursos Humanos*. Barcelona España: Ediciones Gestión 2000 S.A.

IX. ANEXOS



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE

URACCAN-WASLALA

Anexo N° 1

Guía de entrevista dirigida a la Gerente de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala.

Estimado Licenciado _____, somos estudiantes egresadas de la carrera Administración de Empresas con mención en Banca y Finanzas de la Universidad URACCAN, le solicitamos su valioso apoyo en brindarnos información para realizar un estudio sobre el comportamiento individual del personal que labora en de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala, le estaremos agradeciendo su valiosa información que será clave para culminar nuestro estudio.

Nombre: _____ Fecha: _____

Cargo: Gerente Profesión: _____

1. ¿Qué es el comportamiento individual para usted?
2. ¿Qué factores inciden en su comportamiento, dentro de su área de trabajo?
3. ¿Qué valores y principios se destacan en los empleados a su cargo?
4. ¿Cree que la actividades orientadas a cada uno de los trabajadores, aporta a la calidad del trabajo?
5. Los valores y aptitudes de cada empleado, ¿ayudan al desarrollo de la organización?
6. ¿Considera que la organización de la fuerza laboral es importante en el éxito de la Micro Financiera?
7. ¿Cree que el comportamiento individual influye en el desempeño de los trabajadores?
8. ¿Existen estrategias de reforzamiento para la motivación del personal?
9. ¿Cuáles son las estrategias por parte de la Micro Financiera que intervienen en el comportamiento individual?
10. ¿Quién define las estrategias?
11. ¿Cuántos trabajadores están a su cargo?
12. ¿Cuáles son las características esenciales de la Micro Financiera basadas en el propósito estratégico?



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE

URACCAN-WASLALA

Anexo N° 2

Guía de entrevista dirigida a Oficial de Crédito de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala.

Estimados trabajadores, somos estudiantes egresadas de la carrera Administración de Empresas con mención en Banca y Finanzas de la Universidad URACCAN, y el objetivo es solicitarse su valioso apoyo en brindarnos información para realizar un estudio el comportamiento individual de los trabajadores, les estaremos agradeciendo su sinceridad y valiosa información que será clave para culminar nuestro estudio.

Nombre: _____ Fecha: _____

Cargo: Oficial de crédito Profesión: _____

1. ¿Qué factores inciden en su comportamiento, dentro de su área de trabajo?
2. ¿Considera que es importante el comportamiento individual? ¿por qué?
3. ¿Cuál debe ser la aptitud de un empleado en una organización cómo FDL?
4. ¿Cómo debe actuar usted ante los clientes?
5. ¿Cree usted, que los valores inciden en su comportamiento individual dentro de esta Micro Financiera?
6. ¿Qué valores y principios se destacan en los empleados a su cargo?
7. ¿Qué aspectos de su comportamiento individual, determinan el éxito de la Micro Financiera?
8. ¿De qué forma le ha ayudado su comportamiento en el campo laboral?
9. ¿Cree que el comportamiento individual influye en el desempeño de los trabajadores?
10. ¿Cuáles son las estrategias por parte de la Micro Financiera que intervienen en el comportamiento individual?
11. ¿Considera importante las estrategias sobre el comportamiento, para satisfacer a usted como empleado?
12. ¿Considera que las estrategias que se implementan en función del comportamiento del personal son las idóneas?
13. ¿Ha recibido capacitación sobre el comportamiento individual? ¿de qué manera le han ayudado?
14. ¿Cuáles son las características esenciales de la Micro Financiera basadas en el propósito estratégico?
15. ¿Considera necesario implementar nuevas estrategias?



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE

URACCAN-WASLALA

Anexo N° 3

Guía de observación dirigida a la Oficial de Gestión al Cliente de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala.

Estimados trabajadores, somos estudiantes egresadas de la carrera Administración de Empresas con mención en Banca y Finanzas de la Universidad URACCAN, y el objetivo es solicitarse su valioso apoyo en brindarnos información para realizar un estudio el comportamiento individual de los trabajadores, les estaremos agradeciendo su sinceridad y valiosa información que será clave para culminar nuestro estudio.

Nombre: _____ Fecha: _____

Cargo: Oficial de gestión al cliente Profesión: _____

Guía de Observación	Si	No	A veces
1. Atiende a lo inmediato a los clientes.			
2. Se comporta de igual manera con todos los clientes.			
3. Expresa amabilidad y buenas relaciones humanas.			
4. Expresa disposición personal y compañerismo.			
5. Demuestra habilidad en su trabajo.			
6. Da respuestas a los clientes.			
7. Despide con amabilidad a los clientes.			
8. Solicita apoyo de sus compañeros.			
9. Demuestra disciplina laboral.			
10. Demuestra aspectos de condiciones de salud físicas.			
11. Proporciona satisfacción al cliente.	Por la atención brindada.		
	Por la información solicitada.		
	Por rapidez y precisión.		
12. Expresa amor al trabajo.			
13. Demuestra buena comunicación con compañeros y clientes.			
14. Demuestra capacidad en su trabajo.			



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE

URACCAN-WASLALA

Anexo N° 4

Guía de observación dirigida a Cajero/Oficial de Gestión al Cliente de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala.

Estimados trabajadores, somos estudiantes egresadas de la carrera Administración de Empresas con mención en Banca y Finanzas de la Universidad URACCAN, y el objetivo es solicitarse su valioso apoyo en brindarnos información para realizar un estudio el comportamiento individual de los trabajadores, les estaremos agradeciendo su sinceridad y valiosa información que será clave para culminar nuestro estudio.

Nombre: _____ Fecha: _____

Cargo: Cajero Profesión: _____

Guía de Observación		Si	No	A veces
1. Atiende a lo inmediato a los clientes.				
2. Se comporta de igual manera con todos los clientes.				
3. Expresa amabilidad y buenas relaciones humanas.				
4. Expresa disposición personal y compañerismo.				
5. Demuestra habilidad en su trabajo.				
6. Despide con amabilidad a los clientes.				
7. Demuestra disciplina laboral.				
8. Demuestra aspectos de condiciones de salud físicas.				
9. Proporciona satisfacción al cliente.	Por la atención brindada.			
	Por la información solicitada.			
	Por rapidez y precisión.			
10. Expresa amor al trabajo.				
11. Demuestra capacidad en su trabajo.				



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE

URACCAN-WASLALA

Anexo N° 5

Guía de observación dirigida a Guardas de Seguridad de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala.

Estimados trabajadores, somos estudiantes egresadas de la carrera Administración de Empresas con mención en Banca y Finanzas de la Universidad URACCAN, y el objetivo es solicitarse su valioso apoyo en brindarnos información para realizar un estudio el comportamiento individual de los trabajadores, les estaremos agradeciendo su sinceridad y valiosa información que será clave para culminar nuestro estudio.

Nombre: _____ Fecha: _____

Cargo: Guarda de Seguridad Profesión: _____

Guía de Observación	Si	No	A veces
1. Atiende a lo inmediato a los clientes.			
2. Se comporta de igual manera con todos los clientes.			
3. Expresa amabilidad y buenas relaciones humanas.			
4. Expresa disposición personal y compañerismo.			
5. Demuestra habilidad en su trabajo.			
6. Despide con amabilidad a los clientes.			
7. Solicita apoyo de sus compañeros.			
8. Demuestra disciplina laboral.			
9. Demuestra aspectos de condiciones de salud físicas.			
10. Proporciona satisfacción al cliente por atención brindada.			
11. Expresa amor al trabajo.			
12. Demuestra buena comunicación con compañeros y clientes.			
13. Demuestra capacidad en su trabajo.			



**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA
COSTA CARIBE NICARAGÜENSE
URACCAN-WASLALA**

Anexo N° 6



Fotografía N° 1. Realizando entrevista a Oficial de Gestión al Cliente en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala. Foto tomada por E. Valle, 09/12/2015.



**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA
COSTA CARIBE NICARAGÜENSE
URACCAN-WASLALA**

Anexo N° 7



Fotografía N° 2. Personal que labora en Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local. Foto tomada por L. Álvarez, 09/12/2015.



**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA
COSTA CARIBE NICARAGÜENSE
URACCAN-WASLALA**

Anexo N° 8



Fotografía N° 3. Instalaciones de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala. Foto tomada por E. Valle, 09/12/2015.



**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS DE LA
COSTA CARIBE NICARAGÜENSE
URACCAN-WASLALA**

Anexo N° 9



Fotografía N° 4. Instalaciones de Micro Financiera Fondo de Desarrollo Local Waslala. Foto tomada por E.Valle, 09/12/2015.