

TEORÍAS ADMINISTRATIVAS EN EL CONTEXTO DE UNA ENTIDAD BANCARIA COLOMBIANA

Estefanía Negrete¹

Leidy Ching²

Lina Zapata³

Mayyole Ortega⁴

Rodrigo José Miranda Redondo⁵

El objetivo de este documento sobre teorías administrativas es revisar cómo estas siguen siendo un modelo base para las empresas de hoy día, indagando sobre una entidad bancaria⁶ que pasó por un proceso de fusión. Este tipo de análisis permite que las empresas de hoy busquen mejorar sus niveles de efectividad y cumplimiento de metas.

De acuerdo con la *teoría clásica de la administración*, La entidad bancaria se enfoca en los cuatro procesos de la administración como son planear, organizar, dirigir y controlar, pues desde que empieza el año esta organización se enfoca en la *planeación* al realizar las estrategias de venta, busca incrementar el margen de ganancia a través de la colocación de sus productos del activo y del pasivo; *organiza* sus tácticas para implementar lo planeado distribuyendo y asignando las tareas a los gerentes de zona para que estos asignen las tareas correspondientes, como filtrar a bases de datos, aumentar el número de visitas a clientes nuevos y a tener un sistema de contabilidad para la producción llevada vs el objetivo propuesto.

Luego *dirigir*, pero no respectivamente al final del proceso sino paulatinamente a medida que avanzan los procesos. En la empresa siempre hay comités y reuniones para que se tenga claridad en los avances de tiempo y eficiencia.

Dentro del proceso se *controla* la colocación de créditos y productos del activo para proteger la cartera del banco, buscando así colocar productos que serán rentables a personas que responderán por el compromiso financiero adquirido. Se puede decir que esta etapa es la más delicada porque controlar la salida y entrada de pasivos y colocación del activo será lo que al final determine el éxito o fracaso como empresa.

Reseña resultado del curso de Teorías y Enfoques Contemporáneos de la Administración, del programa de Administración de Empresas de la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia.

¹ Estudiante de Administración de Empresas, Facultad de Administración y Negocios

² Estudiante de Administración de Empresas, Facultad de Administración y Negocios

³ Estudiante de Administración de Empresas, Facultad de Administración y Negocios

⁴ Estudiante de Administración de Empresas, Facultad de Administración y Negocios

⁵ Magíster en Gestión de la Innovación, profesor investigador, rmiranda10@unisimonbolivar.edu.co

⁶ Su nombre ha sido omitido para proteger su identidad.

Como parte de la *teoría científica de la administración* se comprende puntos fundamentales como: salarios de acuerdo con el cumplimiento de las metas, donde la entidad bancaria maneja un sistema de incentivos basados en el logro de las metas mes a mes y aparte de esto un salario básico. Con este principio buscan otorgar mayores beneficios al empleado que logre llevar a cabo su tarea al 100%.

Para la aplicación de la administración científica realizan un seguimiento a cada empleado comercial y operativo de la compañía por medio de un sistema donde se evidencia de manera pública quienes han logrado los objetivos trazados. Adicionalmente hay otra herramienta de medición llamada MUG Modelo Único de Gestión donde se registra el número de veces que se ha contactado el cliente y visitas realizadas, en fin, todo contacto con los potenciales clientes para llevar una contabilidad y así medir qué errores no están llevando al completo logro de los objetivos.

La fusión con otra entidad financiera en Colombia ha llevado a unificar los procesos y los sistemas utilizados para el eficiente manejo de datos de los clientes y las solicitudes de estas. Los cambios han llevado a que las capacitaciones para un concepto uniforme sean la principal estrategia para que el servicio sea más rápido y único para todos.

La selección del personal se centra en las oficinas de talento humanos con una sede en cada región del país donde se realizan procesos de selección muy detallados y convocatorias internas para también brindar al empleado la oportunidad de crecer dentro de la organización.

Las normas y estatutos de la empresa se aplican en igualdad de condiciones para que los empleados tengan claro que hay un vínculo de igualdad y respeto donde sus derechos terminan cuando sus deberes comienzan. Para ello se encuentra el manual de conducta que es visible para todos los empleados en sus respectivos puestos de trabajo.

Se comprende una serie de principios implementados por la entidad financiera para optimizar los procesos dentro de la organización y entre los que se pueden mencionar:

- *Principio de planeamiento:* mensualmente se envían las metas correspondientes y los objetivos haciéndole seguimiento a este en cada proceso.
- *Principio de preparación / planeación:* aquí la entidad financiera lleva a cabo capacitación de acuerdo con cada empleo y procesos ya sea para unificar y mejorar el conocimiento general.

- *Principio de control:* la entidad financiera creó dos herramientas de control para el seguimiento.
- *Principios de ejecución:* es cuando los gerentes de zona designan a los gerentes de oficina lo correspondiente a cada labor de acuerdo con su nivel de mando y responsabilidades en el cargo.

Como parte de la *teoría administrativa de las relaciones humanas* aplicada en la entidad financiera, esta incluye dentro de su modelo administrativo de talento humano valores importantes que se ven proyectados en su plataforma estratégica, como esenciales que hacen de la entidad financiera una empresa más humana. Valores como pasión, servicio, creatividad, colaboración, disciplina, y talento, describen a la empresa como aquella que va orientada hacia sus clientes tanto internos como externos. Estos facilitan los procesos internos de comunicación y relación interpersonal desde dentro hacia afuera.

La teoría administrativa de las relaciones humanas indica que las personas son diferentes entre sí, están dotadas de personalidad y que cada una de ellas cuenta con un potencial y talento diferente, por ello ésta intenta sacar provecho de estas para así resaltarlas a nivel personal y empresarial, por ello la entidad financiera dentro de los valores que se encuentran en su plataforma incluye el *talento*, como principal para que garantice el éxito de la organización. Se trata básicamente de reconocer las capacidades, desarrollos y competencias tanto empresariales e individuales, es decir que como anteriormente se describió es importante que la empresa tal y como lo dice la teoría, resalte aquellas capacidades individuales, para así potencializarlas y que éstas sean de gran beneficio para el éxito empresarial.

La teoría de las relaciones humanas también formula que las personas son elementos vivos, es decir impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizaje, indispensables para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos. Así, por ejemplo, uno de los desafíos más sobresalientes de los últimos años fue la fusión que se dio hacia el año 2014.

Respecto a la *teoría de la burocracia*, la entidad financiera se ha desarrollado principalmente el respeto de las normas y leyes, al igual que el respeto por los altos mandos; el respeto a las jerarquías, y el respeto de quienes conforman la empresa, dirigiéndose con formalidad a cada directivo.

Todo jefe está capacitado en conocimiento para responder con diligencia a sus subalternos cuando estos lo requieran, es decir cuando se presenta alguna situación que el asesor o el empleado no pueda suplir o manejar con los clientes este pues debe buscar ayuda en su jefe directo.

La *teoría administrativa neoclásica* hace énfasis en un aspecto importante que es en los objetivos y resultados, pues es un medio de búsqueda de la eficiencia pero enfatiza fuertemente en los fines y obtención de resultados, por ello la entidad financiera dentro de su modelo administrativo hace énfasis en la obtención de resultados de manera eficiente y eficaz, por medio de un sistema llamado APO Administración por Objetivos, lo cual consiste en hacer que el empleado y sus jefes establezcan entre ellos objetivos de desempeño, que por medio de monitoreo y revisiones periódicas, midan el avance del cumplimiento de objetivos para así proceder a compensarlos de acuerdo a su desempeño al momento de los cumplimientos de resultados y objetivos trazados.

Al enfatizar en la teoría de *comportamiento organizacional* en la entidad financiera se logra identificar que:

El área comercial es de vital importancia debido a que no solo es la imagen visible de la empresa sino también la encargada de ayudar a los clientes con todas las situaciones que se puedan presentar tanto operativas como comerciales. Por esta razón los clientes internos deben tener una muy buena actitud en su puesto de trabajo y deben estar felices de trabajar en la empresa, todo esto con el fin de que el banco siga teniendo el excelente servicio que lo ha categorizado como un banco exclusivo.

Se realiza una exhaustiva búsqueda de personal en cada proceso con el fin de lograr reunir los profesionales idóneos y preparados para cada labor, cada uno de los empleados debe cumplir con todos los requisitos que exige la empresa.

La entidad financiera implementa, de acuerdo con la *teoría de contingencia* sistemas de información provistos por la empresa de tecnología Cisco, la cual brinda soporte inmediato de cualquier proceso que se esté realizando en el banco, ésta también facilita la ayuda en caso dado si algún problema se presenta como pérdida de la información, por ejemplo, daño de disco duro con información privilegiada con respecto a créditos, cuotas, cuentas, etc.

Así mismo, esta teoría se ve representada en el banco ya que la empresa cuenta con una plataforma con herramientas necesarias donde se encuentra la base de datos de los correos

electrónicos, un medio que es de suma importancia en la organización para estar en contacto con el cliente interno y externo, también se cuenta con archivos de escáner que se encarga de comprimir y enviar información al equipo principal de la oficina.

Adicionalmente, la empresa maneja seguros de vida obligatorio, con el fin de contar con un plan de contingencia, en caso de que el usuario fallezca mientras aún está pagando su crédito con el banco. Además de asociarse con entidades bancarias internacionales con el fin de prevenir una disolución, ya que a pesar de ser un banco “exclusivo” el número de clientes con los que cuenta no se comparan con los de su competencia.

Se puede concluir que las teorías administrativas pueden aplicarse en casos empresariales actuales, demostrando lo eficaz del trabajo propuesto por los teóricos de la administración, y que las empresas actuales sin duda deben lograr adaptarse a los cambios que enfrenta el entorno constantemente, es así como resulta muy útil poder adaptar estas teorías a diferentes modelos empresariales en convergencia con las nuevas tendencias tecnológicas, que generen de esta forma un modelo administrativo organizado, estandarizado, independiente, que logra apropiarse de las teorías ya estructuradas, en favor del cumplimiento de los objetivos que conlleven al éxito de las organizaciones.

REFERENCIA

Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, D. F., México: McGraw-Hill Interamericana.