

## Estudio de habilidades directivas en el desempeño de un corporativo aduanal

*Study of managerial skills in the performance of Corporate Customs*

*Estudo de competências de gestão na execução de uma das empresas costumes*

**José Noel García Andrade**

Universidad Veracruzana, México

[noegarcia@uv.mx](mailto:noegarcia@uv.mx)

**María Esther Barradas Alarcón**

Universidad Veracruzana, México

[ebarradas@uv.mx](mailto:ebarradas@uv.mx)

**Leticia Gutiérrez Serrano**

Universidad Veracruzana, México

[legutierrez@prodigy.net.mx](mailto:legutierrez@prodigy.net.mx)

Número 10. Julio - Diciembre 2016

### Resumen

El objetivo del presente trabajo es identificar las habilidades humanas directivas importantes y el desempeño laboral de los gerentes de operación en un corporativo aduanal. El material y métodos utilizados para ello fueron el enfoque cuantitativo, la investigación descriptiva, el test de MOSS, el cuestionario de personalidad situacional (CPS) y la evaluación de desempeño. La población estuvo conformada por nueve gerentes de operaciones de las diferentes sucursales pertenecientes al corporativo aduanal en México. El análisis de la información se realizó con base en estadística descriptiva utilizando software IBM SPSS Statistic versión 20. Asimismo, la acción de evaluar correspondió a los

directivos a partir de los métodos de: observación, lista de cotejo, entrevistas con los colaboradores del gerente, evidencias presentadas por cada gerente (reportes, correos, quejas) a lo largo del periodo e incorporación de un coevaluador (director general y gerente de desarrollo humano). En los resultados se presentaron habilidades significativas con puntuación baja: autoconcepto, habilidad de supervisión y capacidad de decisión en las relaciones humanas. Con respecto a la evaluación de desempeño, 67 % de los gerentes tuvo un desempeño regular y 33 % uno bueno. En conclusión, se constata que el conocimiento y desarrollo de las habilidades humanas son de suma importancia para los gerentes, sin embargo, ello no implica que el puesto asegure propiciar el óptimo desarrollo de dichas habilidades. La mayoría de los ejecutivos en esta empresa se mostraron más orientados hacia el manejo de rasgos intrínsecos, como el autocontrol y la capacidad para adaptarse, incrementando su habilidad en la conducción y manejo del grupo bajo su mando.

**Palabras clave:** habilidades directivas, desempeño, gerentes.

## Abstract

**Objective.** To identify the human significant leading skills and the work performance in the Operation Managers in a Corporate Customs Office. **Material and methods.** The approach is quantitative, the research is descriptive, the instruments applied are the MOSS test, the CPS questionnaire and the performance evaluation. The population is composed of 9 Operation Managers in the different branches that belong to the Corporate Customs Office in Mexico. The analysis of the information was made based on the descriptive statistics using an IBM SPSS software Statistic Version 20. Additionally, the evaluation corresponded to the managers using the methods of: observation, checklist, interviews with the Manager's collaborators, evidence submitted by each manager (reports, e-mails, complaints) throughout the period and the incorporation of a co-evaluator (general manager and HR manager). **Results.** They show significant skills with a low score such as: self concept, supervision skills and decision making in human relationships. Regarding the performance evaluation the results were that 67% of the managers had a regular performance and 33% a good performance. **Conclusions.** It is confirmed that the knowledge and development of human skills is of paramount importance for managers, nonetheless, this does not imply that the position ensures to promote an optimal

development of such skills. Most of the executives in this company seem to be more oriented towards the development of internal features such as self control and adaptation capacity, being more skillful conducting and handling the groups that report to them.

**Key words:** directing skills, performance, managers.

### Resumo

O objetivo deste estudo é identificar as directivas importantes habilidades humanas e desempenho no trabalho dos gestores que operam em um costumes corporativos. O material e métodos utilizados para esta fosse a abordagem quantitativa, a pesquisa descritiva, MOSS teste, questionário situacional personalidade (CPS) e avaliação de desempenho. A população foi composta por nove gerentes de operações de diferentes ramos empresariais pertencentes aos costumes no México. análise Informa-ción foi realizada com base em descrip-tiva estatística usando o IBM SPSS versão do software 20. acção Estatística também correspondeu avaliar gerentes de métodos: observação, lista de verificação, entrevistas com colaboradores gerente, evidências apresentadas por cada gestor (relatórios, e-mail, queixas) ao longo do período e incorporação de um coevaluador (gerente geral e gerente de desenvolvimento humano). auto-conceito, monitoramento habilidade e tomada de decisão nas relações humanas: resultados significativos nas habilidades de baixa pontuação foram apresentados. No que diz respeito à avaliação de desempenho, 67% dos gerentes teve um desempenho regular e 33% bom. Em conclusão, verificou-se que o conhecimento e desenvolvimento de habilidades humanas são importantes para os gestores, no entanto, isso não significa que a posição propiciar garantir o melhor desenvolvimento dessas habilidades. A maioria dos executivos da empresa foram mais orientada recursos de gerenciamento intrínseca, tais como auto-controle e capacidade de se adaptar, aumentando suas habilidades de condução e grupo de gestão sob seu comando.

**Palavras-chave:** competências de gestão, desempenho, gerentes.