



Artículo original / Original article

La percepción de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., San Martín, 2020

The perception of management skills and job satisfaction of the employees of Electro Oriente S.A., San Martín, 2020

Sandra Lucero Requejo-Conde ¹; Jim Kenny Verona-Guerrero ^{1*}

¹Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú

Recibido: 25/03/2023

Aceptado: 12/06/2023

Publicado: 25/07/2023

*Autor de correspondencia: slrequejoc@alumno.unsm.edu.pe

Resumen: La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la percepción de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., San Martín, 2020. Tipo de estudio aplicada; diseño de la investigación no experimental. La investigación contó con una muestra de 145 colaboradores de la empresa, se utilizaron como técnica de recolección de datos a las encuestas para ambas variables, que fueron aplicados a la muestra. De acuerdo con el objetivo general, se llegó a determinar tras la aplicación de la prueba de Pearson; se evidenció la relación entre ambas variables, ya que el valor "p" (Valor de significancia = 0.000) obtenido es menor a 0.05. Se observa que el coeficiente de correlación da un valor positivo de 0,785 lo cual demuestra que la correlación es media alta, es por ello, que se acepta la hipótesis alterna, al mismo tiempo se puede concluir que las competencias gerenciales se relacionan con el 61% ante la variable satisfacción laboral, es decir la pendiente es positiva, porque mientras mejor sean las competencias gerenciales mayor será la satisfacción laboral.

Palabras clave: comunicación; eficiencia; liderazgo; toma de decisiones

Abstract: The general objective of the research was to determine the relationship between the perception of managerial competencies and job satisfaction of the collaborators of Electro Oriente S.A., San Martín, 2020. Type of applied study; non-experimental research design. The research had a sample of 145 collaborators of the company, surveys were used as a data collection technique for both variables, which were applied to the sample. In accordance with the general objective, it was determined after applying the Pearson test; the relationship between both variables was evidenced, since the "p" value (Significance value = 0.000) obtained is less than 0.05. It is observed that the correlation coefficient gives a positive value of 0.785, which shows that the correlation is medium-high, which is why the alternative hypothesis is accepted. At the same time, it can be concluded that managerial skills are related to 61% of the variable job satisfaction, that is, the slope is positive, because the better the managerial skills, the greater the job satisfaction.

Keywords: communication; decision-making; efficiency; leadership

1. Introducción

La globalización es un concepto notable presencia en el vocabulario gerencial puesto que es un fenómeno económico que ha reconfigurado sustanciosamente las transacciones internacionales junto con las innovaciones tecnológicas que redujeron las brechas de distanciamiento al facilitar la comunicación; exigiendo, lógicamente, una reformulación de la estructura organizacional y un reajuste del perfil competencial en el sector de los negocios (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2016).

De acuerdo al análisis comparativo desarrollado por Bilohur et al. (2020), cuyo abordaje comprendió tres modelos organizacionales: el burocrático de Weber, el de adhocracia de Mintzberg y el de las organizaciones autogestionadas Lee y Edmondson, siendo este último el más reciente, con una orientación humanista y que ha reportado mayor eficiencia en las instituciones. Se rige en el principio de que las competencias gerenciales operaron bajo una descentralización del poder en tanto fomentó la autonomía de los empleados en la toma de decisiones durante el ejercicio de sus funciones y el mantenimiento de la comunicación permanente con ellos (p. 152).

Por otro lado, la OCDE (2014) señala que las posiciones directivas o gerenciales demandaron de competencias técnicas, que son las más especializadas y las elementales que se clasificaron en las capacidades de entrega (veloz evaluación y resolución de problemas; el enfoque en objetivos, habilidades de redacción, capacidad de adaptación, gestión de recursos y liderazgo), las interpersonales (atención al cliente, autocontrol emocional, persuasión, negociación y conocimiento organizacional) y las estratégicas (potenciación del talento, alineación a metas colectivas, construcción de redes sociales internas y externas y desarrollo de la misión y visión).

Es posible inferir que ocupar un cargo gerencial sugiere un manejo de los integrantes que conformaron la organización desde una postura de liderazgo en conjunto donde el trabajador sea incluido en la sinergia, identificando sus habilidades y requerimientos, una consiguiente asistencia en aras de la optimización organizacional a través de su satisfacción.

Según el Global Employee Engagement Índice (Índice global de compromiso de los empleados, elaborado por Efectory International, (2020), el valor general de la satisfacción laboral en el mundo es de 7.0; encabezando la lista países como México (8.2), India (7.9), Chile (7.8), Nigeria (7.7), Perú (7.6) y Tailandia (7.6). Por el contrario, las naciones en los sitios inferiores son predominantemente asiáticos y europeos; empezando por Japón (5.8) y continuando con Hong Kong (6.1), Eslovaquia (6.3), Taiwán (6.4), Rusia (6.4) y Serbia (6.4).

En el ámbito nacional, la modernización del estado, corresponde a un procedimiento que buscó mejorar de manera constante, con el objetivo de que las acciones realizadas por el estado, resulten ser eficaces y eficientes ante las necesidades presentadas por los clientes; es decir, los ciudadanos y/o usuarios. Por lo tanto, las organizaciones e instituciones públicas del estado, deben presentar mayor compromiso para lograr insertar las competencias gerenciales, puesto que son indispensables ya que están relacionados estrechamente con los logros establecidos. Como ejemplo; en el proceso de selección de personal, se resaltan las características de la persona seleccionada, y posterior a ello, no cumplen con las competencias requeridas para el puesto, ya que están designados como cargo de confianza, correspondiendo a intereses propios.

Actualmente, en la región San Martín se encuentra la empresa Electro Oriente SA, que es una organización estatal con derecho privado, cuyo rubro es la venta de electricidad en todo el nororiente peruano y cuyos directores, gerentes y cargos de confianza son elegidos mediante el perfil académico que exige el puesto establecido en los documentos de comisión, como el (ROF) y (MOF). La problemática observada en la empresa ha estribado en el malestar generalizado de los colaboradores nombrados, cuyas protestas frente a las oficinas obedecían a las deficientes competencias gerenciales de los directivos, a juzgar por sus recientes decisiones vinculadas al sistema de contratación: el "Outsourcing" o tercerización.

Desde su óptica, que se haya recurrido a esta modalidad de servicios asignados para las áreas de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía, ha suscitado un retraso en el cumplimiento de los objetivos de la empresa; provocando que frecuentemente los contratos no se consumen de acuerdo con lo estipulado, suponiendo, de este modo inestabilidad y estrés ya que incluso aspiraban a obtener una línea de carrera. Sumado a lo anterior, la formación de un comité que recurrentemente ha denegado las compras corporativas y la centralización de estas ha involucrado que los empleados estén insatisfechos al sentirse frustrados por no ser escuchados y estar forzosamente desarrollando sus funciones con escasos recursos. Otro factor que agrava la situación es la comunicación vertical en la organización, que compromete un distanciamiento entre sus niveles; siendo contraproducente para un trabajo articulado y en equipo.

A partir de la descripción previamente detallada de la realidad problemática local, se puede adjetivar pertinente su elección en este proyecto de investigación puesto que la prolongación de este desempeño gerencial, dadas las falencias en materia competencial, incidiría en la salud de su personal por ser un constructo asociado con su satisfacción laboral; pudiendo repercutir en la rentabilidad de la empresa dado el detrimento en el rendimiento de los empleados y el manejo de futuras demandas legales de los trabajadores. Dicho esto, se analizará la percepción de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., San Martín, 2020.

2. Materiales y métodos

Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es aplicada porque, desde la postura de Ñaupas et al. (2018), se focaliza en utilizar los resultados recogidos a través de investigaciones de naturaleza experimental con la finalidad de lograr una resolución de problemas prácticos inmediatos que transformarán las condiciones en diferentes ámbitos: sanitario, educativo, ambiental, jurídico, etc. (p. 136). El nivel de investigación es de naturaleza correlacional, ya que Hernández & Mendoza (2018) manifiestan que su finalidad es conocer el nivel de relación entre ambas variables en una muestra o contexto particular, prescindiendo de ejercer control sobre las mismas; además, las asociaciones que se pudieran hallar no son interpretadas como causales (p. 109).

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, el cual, a decir de Hernández & Mendoza (2018), no implica una manipulación de las variables por parte del investigador, ya que su objetivo radica en la recopilación de datos y el examen necesario; prescinde de intervenir en la ocurrencia del fenómeno en la realidad porque no hay manipulación de alguna variable (p. 175). Asimismo, es de corte transversal porque el análisis de la presente investigación se realiza en un periodo determinado.

Población y muestra

La población estuvo conformada por los colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A. de la región de San Martín, quienes serán obtenidos por el registro de planilla de la mencionada entidad. Dado que solo se dispondrá de su participación para llenar los cuestionarios, y siendo una entidad pública con limitaciones en cuanto a la información detallada de cada trabajador, la muestra ha sido censal; es decir, se considerará al total de la población, ya que se trata de un número reducido de colaboradores. Así, se contará con la participación de 145 colaboradores nombrados de la empresa Electro Oriente S.A., de la región de San Martín, quienes llenarán los cuestionarios de Competencias Gerenciales y Satisfacción Laboral.

Técnica de recolección de datos

Dada la estructura metodológica del proyecto, se empleará la encuesta como técnica para la recolección de datos acerca de las variables. La encuesta se define como una técnica que recopila

datos de manera ágil y sencilla por medio del planteamiento de preguntas a la muestra determinada (Valderrama, 2015).

Instrumentos utilizados

Para la elaboración y análisis de la investigación se utilizarán dos cuestionarios: el cuestionario de Desarrollo de Habilidades Gerenciales de Saavedra (2017) y el Cuestionario S10/12 de Meliá & Peiró (1998), adaptado y modificado por los investigadores.

Procesamiento y análisis de datos

Posterior a la recolección de información a través de los instrumentos, se elaborará una base de datos por medio del programa Microsoft Excel, que será transferida al software estadístico SPSS para la pertinente codificación de las variables. Se realizará un análisis descriptivo de las variables mediante el cómputo y la tabulación de datos, organizando las frecuencias en tablas y figuras. Finalmente, se efectuará un análisis inferencial utilizando la prueba estadística correspondiente según la prueba de normalidad.

Métodos empleados

Los métodos considerados en este trabajo serán el analítico, que integra datos significativos para desarrollar estrategias teóricas, y el deductivo, que enfatiza teorías elaboradas basadas en la evaluación de diferentes situaciones evidenciadas que aporten conceptos al estudio (Valderrama, 2015). En este sentido, el método será analítico porque las variables se descomponen en componentes más pequeños, lo que favorece el análisis de las dimensiones e indicadores.

3. Resultados y discusión

Resultados referentes al objetivo general y contraste de hipótesis

Objetivo general: Determinar la relación de las percepciones de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., San Martín, 2020.

La hipótesis general de la tesis buscó determinar si existe relación positiva y significativa entre las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A.

Hi: Existe una relación positiva y significativa entre la percepción de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., San Martín, 2020.

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre la percepción de las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., San Martín, 2020.

Tabla 1. Correlación entre competencias gerenciales y satisfacción laboral

		Competencias gerenciales	Satisfacción laboral
Competencias gerenciales	Correlación de Pearson	1	,785**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	145	145
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,785**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	145	145

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

r: Coeficiente de correlación = 0,785

r²: Coeficiente determinante = 0,785²

r²: Coeficiente determinante = 0,616

En la tabla 1, se evidencia que existe correlación significativa, por cuanto el valor de P es < a 0,05, quiere decir "0,000". Así mismo, se puede observar que el coeficiente de correlación mantiene un

valor positivo alto de 0,785, de esta forma, se acepta la H_1 , al mismo tiempo se puede concluir que las competencias gerenciales se relacionan en 61% con la satisfacción laboral, es decir la pendiente es positiva, porque mientras mejor sean las competencias gerenciales mayor será la satisfacción laboral.

En esta investigación se evidenció como resultado, que existe correlación entre ambas variables, competencias gerenciales y la satisfacción laboral, dichos resultados influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud, de acuerdo al resultado de la prueba Tau-b con un nivel de significancia estándar de ($P < 0.05$). Así mismo, las competencias gerenciales que tienen influencia en el desempeño de los colaboradores son el trabajo en equipo, comunicación, autoadministración y acción estratégica. Por último, la investigación es significativa y relevante debido a que se concluye plantear un diseño y formular planes de capacitación, para lograr optimizar los sistemas de gestión estatal dentro de la organización.

Objetivo específico N.º 1: Conocer el grado de percepción de las competencias gerenciales de los colaboradores de Electro Oriente S.A., Región San Martín, 2020.

Para evaluar la variable competencias gerenciales de la empresa Electro oriente S.A. Región San Martín, se ha considerado pertinente realizarlo en cuanto a sus dimensiones, como se muestran a continuación.

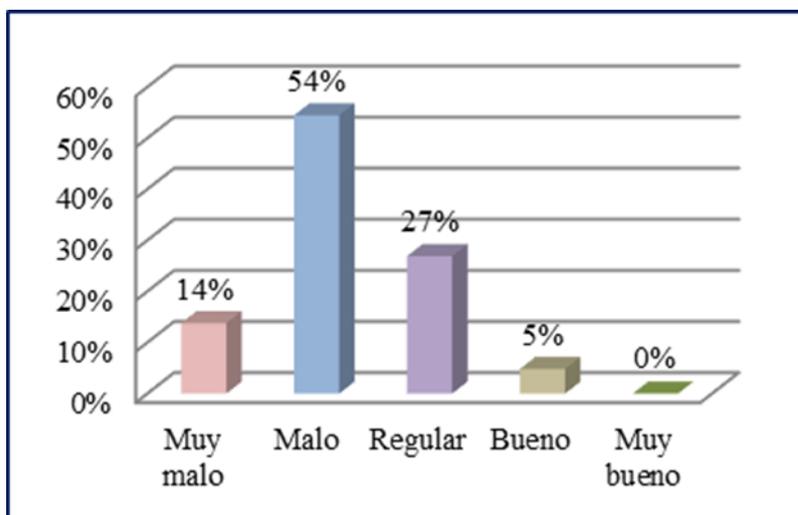


Figura 1. Frecuencia de resultados de la variable competencias gerenciales.

En la figura 1, el 54% de los encuestados, manifestaron que las competencias gerenciales son malas, el 27% indicaron que es regular, el 14% mencionaron que es muy malo y por último el 5% mencionaron que es bueno.

En la variable competencias gerenciales, se evidencia que el 54% de los que fueron encuestados manifestaron que las competencias gerenciales están en un nivel malo, dichos resultados fueron comparados con Cabrera (2018), donde concluye que, se evidenció que las habilidades gerenciales con que cuenta la institución poseen deficiencias, siendo malo en un 52% en relación al autoconocimiento, manejo del estrés, entablar relaciones, etc.

Objetivo específico N.º 2: Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., Región San Martín, 2020.

Para evaluar la variable satisfacción laboral de la empresa Electro oriente S.A. Región San Martín, se ha creído pertinente evaluarlo de acuerdo a sus siguientes dimensiones:

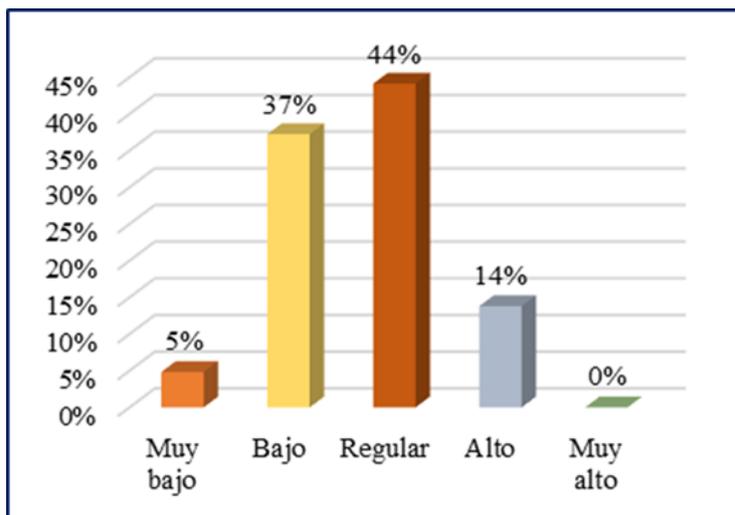


Figura 2. Frecuencia de resultados de la variable satisfacción laboral.

De lo observado en la figura 2, el 44% de encuestados mencionaron que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular, el 37% indicaron que es bajo, el 14% aseveraron que es alto y finalmente el 5% manifestaron que es muy bajo.

En cuanto a la variable satisfacción laboral se evidencia que el 44% de los que fueron encuestados señalaron que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel regular, y al ser comparados con Flores (2018), vemos que el nivel de competencia de los profesionales se encuentra en 62%, un nivel bueno, los técnicos se encuentra en 80%, un nivel regular y en su mayoría los auxiliares se encuentran en 53%, un nivel malo. Así mismo, en lo que corresponde al desempeño laboral en los profesionales es 54%, un nivel alto, en los técnicos es 62%, nivel regular y, por último, en los auxiliares es 48%, un nivel regular. Finalmente, se concluye que, hay relación directa y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de Pearson en 0,725.

Objetivo específico N.º 3: Establecer la relación entre la gestión de tiempo y cambios organizacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A, San Martín, 2020.

Hi: Se evidencia una relación significativa entre la gestión de tiempo y cambios organizacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., San Martín, 2020.

Ho: No se evidencia una relación significativa entre la gestión de tiempo y cambios organizacionales y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., San Martín, 2020.

Tabla 2. Correlación entre la dimensión gestión del tiempo y cambios organizacionales y la variable satisfacción laboral

		Gestión del tiempo y cambios organizacionales	Satisfacción laboral
Gestión del tiempo y cambios organizacionales	Correlación de Pearson	1	,615**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	145	145
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,615**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	145	145

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

r: Coeficiente de correlación = 0,615

r^2 : Coeficiente determinante = 0,615²

r^2 : Coeficiente determinante = 0,378

En la tabla 2, se evidencia que existe una correlación significativa, ya que el valor de P (Sig. Bilateral) es $< 0,05$ quiere decir "0,000". Del mismo modo, se aprecia que el coeficiente de correlación tiene un valor positivo alto de 0,615, de esta forma se acepta la hipótesis específica 3, al mismo tiempo se puede concluir que la dimensión gestión de tiempo y cambios organizacionales se relaciona en un 38% con la variable satisfacción laboral, es decir la pendiente es positiva, porque mientras mejor sea la gestión de tiempo y cambios organizacionales mayor será la satisfacción laboral.

Objetivo específico N.º 4: Definir la relación entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., San Martín, 2020.

Hi: Se registra una asociación significativa entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., San Martín, 2020.

Ho: No se registra una asociación significativa entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., San Martín, 2020.

Tabla 3. Correlación entre la dimensión compromiso laboral y la variable satisfacción laboral

		Compromiso laboral	Satisfacción laboral
Compromiso laboral	Correlación de Pearson	1	,836**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	145	145
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,836**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	145	145

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

r : Coeficiente de correlación = 0,836

r^2 : Coeficiente determinante = 0,836²

r^2 : Coeficiente determinante = 0,698

En la tabla 3, se puede observar que existe correlación significativa, ya que el valor de P es $< 0,05$ quiere decir "0,000". Así mismo, se aprecia que la correlación es positivo alto de 0,836, motivo por el cual, se acepta la hipótesis específica 4, al mismo tiempo se puede concluir que la dimensión compromiso laboral se relaciona en un 69% con la variable satisfacción laboral, es decir la pendiente es positiva, porque mientras mejor sea el compromiso laboral mayor será la satisfacción laboral.

4. Conclusiones

En relación al objetivo general, se logró determinar que, después de haber realizado la prueba de Pearson, se pudo obtener como resultado la relación existente entre las variables de estudio, debido a que "p" (Valor de significancia = 0.00) es < 0.05 . Así mismo, se observa que el coeficiente de correlación es positivo medio alto de 0,785, el cual, se acepta la hipótesis alterna, al mismo tiempo se puede concluir que las competencias gerenciales se relacionan con el 61% ante la variable satisfacción laboral, es decir la pendiente es positiva, porque mientras mejor sean las competencias gerenciales mayor será la satisfacción laboral. Cómo se puede observar con respecto al objetivo específico N.º 1, el 54% de las personas encuestadas, mencionaron que las competencias gerenciales están en nivel malo, el 27% indicaron que está en nivel regular 27%, el 14% manifestaron que es muy malo y finalmente, el 5% mencionaron que se encuentra en nivel bueno. En cuanto al objetivo específico N.º 2, el 44% indicaron que la satisfacción laboral se encuentra en nivel regular, el 37% manifestaron que es bajo, el 14% adujeron que es alto y, por último, el 5% mencionaron que es muy bajo. Para medir la relación entre la gestión de tiempo y

cambios organizacionales con la variable satisfacción laboral se puede observar que el coeficiente de correlación es 0.615, ello significa que se encuentra en un nivel medio alto y al mismo tiempo se acepta la hipótesis planteada ya que el coeficiente determinante es de 0.378, ello indica que la dimensión gestión de tiempo y cambios organizacionales se relaciona en un 38% con la variable satisfacción laboral. Y finalmente, en relación entre el compromiso laboral y satisfacción laboral pude observar que existe una asociación significativa con un coeficiente de 0,836, siendo este una relación positiva alta, con un coeficiente del 69% con la variable satisfacción laboral, es decir la pendiente es positiva, porque mientras mejor es el compromiso laboral mayor es la satisfacción laboral.

Financiamiento

Ninguno.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Contribución de autores

R-C, S. L. y V-G, J. K.: conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, escritura (preparación del borrador final), curación de datos.

Referencias bibliográficas

- Bilohur, V., Kravchenko, O., Lishchuk-Torchynska, T., & Yukhymenko, N. (2020). Generic and professional managerial skills: changing nature, thinking and roles. *Naukovyi Visnyk Natsionalnoho Hirnychoho Universytetu*, (3), 151-156 .
- Cabrera, R. (2018). *Habilidades Gerenciales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local -Moyobamba -San Martín -2018.* . [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29584>
- Efectory International . (2020). *Global Employee Engagement Index*. Obtenido de <https://www.employee-engagement-index.com/>
- Flores, C. (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017.* . [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31573>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: World Publishing Company.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis.* . Bogotá: Ediciones de la U.
- OCDE . (2014). *Competency framework.* . Obtenido de OCDE : https://www.oecd.org/careers/competency_framework_en.pdf

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). *E2030 Conceptual framework: Key competencies for 2030 (DeSeCo 2.0)*. Obtenido de OCDE: <https://www.oecd.org/education/2030/E2030-CONCEPTUAL-FRAMEWORK-KEY-COMPETENCIES-FOR-2030.pdf>

Saavedra, G. (2017). *Desarrollo de habilidades gerenciales y su relación con la productividad laboral de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo bajo mayo zonal Tarapoto en el año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16679>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica : Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Segunda ed.). Lima: San Marcos