

Liderazgo transformacional para el sistema de gestión de calidad en unidades de producción

Transformational leadership for the quality management system in productions units

Leslie Audrey Mata Fuentes¹, Danilo Javier Altamirano Analuisa², Wilson Fernando Jiménez Castro³

¹Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador

Correo de correspondencia: lmata5200@uta.edu.ec, danioloaltamirano@uta.edu.ec, wf.jimenez@uta.edu.ec

Información del artículo

Tipo de artículo:
Artículo original

Recibido:
28/04/2023

Aceptado:
11/05/2023

Publicado:
11/07/2023

Revista:
DATEH



Resumen

La norma ISO 9001 en su versión 2015 hace énfasis en la relevancia que tiene la gestión de la alta dirección para lograr la eficacia del sistema de gestión de calidad, pues es el líder el encargado de crear y proporcionar a sus colaboradores las condiciones necesarias para que ellos se involucren y se comprometan con el mismo, bajo esta realidad se plantea el objetivo del presente estudio el cual es explicar el liderazgo transformacional para el sistema de gestión de calidad en las unidades de producción de la Universidad Técnica de Ambato. La investigación fue realizada bajo la perspectiva del paradigma post-positivista, por lo que los resultados que aquí se presenten deberán ser considerados como probablemente verdaderos. Persigue un enfoque cuantitativo, y tiene un alcance descriptivo y correlacional, con corte transversal. El estudio se llevó a cabo a través de la recolección de información mediante encuestas estructuradas en tres dimensiones bajo el enfoque de la norma ISO 9001:2015, estas fueron dirigidas a los coordinadores de 11 unidades existentes dentro de la universidad. En cuanto a la confiabilidad del instrumento se analizó mediante el coeficiente de alfa de Cronbach en el que se obtuvo un resultado de 0,825 siendo este superior al mínimo indispensable. Los principales resultados arrojan que las dos primeras dimensiones tienen un nivel de cumplimiento deficiente, es así que no contribuye de manera significativa a la eficacia del sistema de gestión de calidad, por lo que se concluye en la adopción de un estilo de liderazgo que contribuya al total funcionamiento y cumplimiento de cada aspecto que menciona la norma.

Palabras clave: Liderazgo, Liderazgo transformacional, Normas ISO, Sistema de Gestión de calidad.

Abstract

The ISO 9001 standard in its 2015 version emphasizes the relevance of senior management to achieve the effectiveness of the quality management system, since it is the leader who is in charge of creating and providing his collaborators with the necessary conditions so that they get involved and commit to it, under this reality the objective of the present study is proposed, which is to explain the transformational leadership for the quality management system in the production units of the Technical University of Ambato. The research was carried out from the perspective of the post-positivist paradigm, so the results presented here should be considered as probably true. It pursues a quantitative approach, and has a descriptive and correlational scope, with a cross section. The study was carried out through the collection of information through surveys structured in three dimensions under the approach of the ISO 9001: 2015 standard, these were addressed to the coordinators of 11 existing units within the university. Regarding the reliability of the instrument, it was analyzed using Cronbach's alpha coefficient, in which a result of 0.825 was obtained, this being higher than the essential minimum. The main results show that the first two dimensions have a poor level of compliance, so it does not contribute significantly to the effectiveness of the quality management system, so it is concluded that a leadership style that contributes to the full operation and compliance with each aspect mentioned in the standard.

Keywords: Leadership, Transformational Leadership, ISO Standards, Quality Management System.

Forma sugerida de citar (APA): López-Rodríguez, C. E., Sotelo-Muñoz, J. K., Muñoz-Venegas, I. J. y López-Aguas, N. F. (2024). Análisis de la multidimensionalidad del brand equity para el sector bancario: un estudio en la generación Z. Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 14(27), 9-20. <https://doi.org/10.17163/ret.n27.2024.01>.

INTRODUCCIÓN

El entorno cambiante y globalizado presenta un nuevo reto para las organizaciones, donde su prioridad es fortalecer la calidad del sistema y sus procesos con perfil competitivo. Hoy en día los potenciales clientes tienen a su disposición un sin número de opciones que cumplen con sus expectativas y logran satisfacer sus necesidades, por lo que se vuelve imprescindible tomar acciones que le permitan a la organización cumplir con ello. Así lo exponen, Becerra et al., (2019) quienes manifiestan que los requerimientos del entorno en la actualidad obligan a las empresas a dar respuesta a las exigencias de todas las partes interesadas, entre ellos proveedores, colaboradores, accionistas, clientes, entre otros.

Una de las estrategias para lograrlo refiere a la implementación de un sistema de gestión de calidad que contribuya a la documentación de procesos para agilizar las actividades, mantener efectividad en sus operaciones, satisfacer a sus clientes y crear un entorno de trabajo que priorice la mejora continua. El propósito de un sistema de gestión de calidad (SGC) es persuadir a los consumidores que el producto o servicio que brinda la organización tiene la capacidad de satisfacer todos sus requerimientos (Noviantoro et al., 2020).

En este sentido, la gestión del liderazgo toma gran relevancia, siendo el líder el responsable de crear las condiciones que permitan a los colaboradores involucrarse en el sistema de gestión de calidad. Así como lo menciona la norma ISO 9001 en la que expone que el liderazgo debe entenderse como un compromiso personal para influir positivamente en el comportamiento de los partícipes, lo que por consecuente permitirá el cumplimiento de la política de calidad del SGC (Suiza Patente n° 2015, 2015). De ahí que, el objetivo del presente estudio es explicar el liderazgo transformacional para el sistema de gestión de calidad en las unidades de producción de la Universidad Técnica de Ambato.

En el contexto de la educación superior el liderazgo lo asume la autoridad de la institución, representada por decanos, directores, coordinadores y especialistas en cada una de las áreas. Las universidades tienen la obligación de crear espacios de conocimiento, sistemas de apoyo y redes colaborativas que contribuyan a la institución a poder dar respuesta no solo al compromiso de mejora continua, sino también al que se tiene con la sociedad (Cuevas et al., 2019).

En su senda hacia el desarrollo sostenible, la Universidad Técnica de Ambato enmarcada en la normativa vigente, la

participación diversa y plural de la sociedad, y con sentido de responsabilidad social constituyó 1 unidades de producción en los cuatro campos universitarios para brindar servicios especializados a la comunidad universitaria y sociedad en general, de esta manera los sectores productivos, sociales, así como entidades gubernamentales principalmente locales se benefician de esta plataforma de servicios, ocasionando en la universidad nuevas formas de ingresos como los recursos generados por autogestión.

Específicamente, en la Universidad Técnica de Ambato, las unidades de producción de bienes y/o servicios, y centro de transferencia y desarrollo de tecnologías son considerados como: “Espacios estratégicos para la producción y comercialización de bienes y de servicios que, a través de la articulación de la investigación, innovación, transferencia de conocimiento y tecnología, emprendimiento y vinculación con la sociedad contribuyen al desarrollo sostenible” (Universidad Técnica de Ambato, 2021, p. 1)

El liderazgo permite a la organización cumplir sus objetivos satisfactoriamente, un líder tiene la capacidad de guiar a los colaboradores sin tomar ventaja sobre ellos (Lara, 2022). Respecto al requisito de liderazgo en las unidades de producción de la Universidad Técnica de Ambato actualmente se alcanza un 44,19% resultado obtenido gracias a un estudio realizado por la dirección de gestión de la calidad en el año 2022. Por lo tanto, se considera relevante la adopción de un estilo de liderazgo que guíe al cumplimiento de cada requisito de la norma, ya que como menciona ISO 2015 la alta gerencia debe comprometer, dirigir y apoyar a las personas para lograr así la eficacia del sistema de gestión de calidad (Suiza Patente n° 2015, 2015).

Seguidamente se desarrollan orientaciones teóricas respecto a i) Sistema de gestión de calidad como herramienta en los procesos de unidades de producción; ii) Evolución y tendencias del liderazgo; iii) Liderazgo bajo la norma ISO 9001.

i) Sistema de gestión de calidad como herramienta en los procesos de unidades de producción

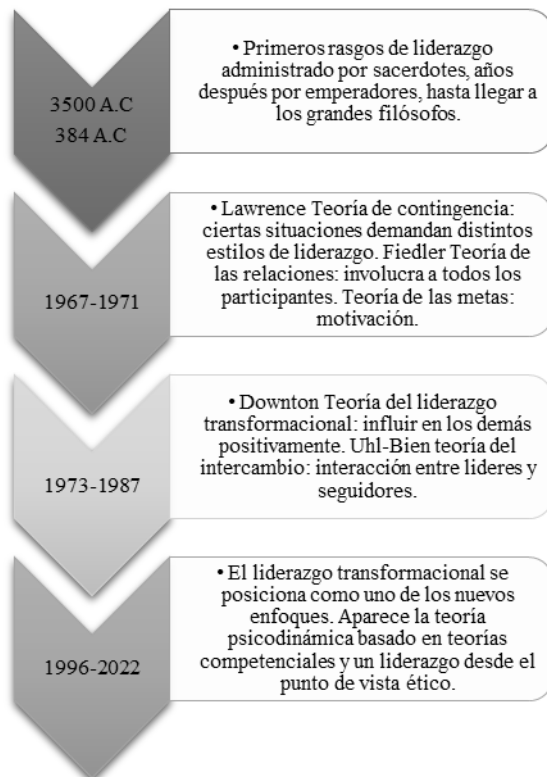


Figura 1. Evolución de la norma ISO

Como lo mencionan Becerra, et al. (2019) un sistema de gestión de calidad (SGC) es considerado como una herramienta que contribuye a la formación de una estructura organizativa fácil de entender a través del diseño de procesos sistémicos enfocados al mejoramiento continuo y calidad. Algo similar exponen Gorotiza y Romero (2021) quienes afirman que un sistema de gestión de calidad se basa en un conjunto de principios y requisitos implementados por organizaciones con la finalidad de cubrir las expectativas de calidad que tienen los clientes sobre el producto o servicio brindado. Para poder implementar el SGC la organización es necesario cuestionarse aspectos tales como: ¿Qué tan fuerte es su estructura organizacional y su estilo de liderazgo? (Murrieta et al., 2020).

Por lo tanto, para aquellas organizaciones que tengan como prioridad la satisfacción del cliente la implementación de un SGC será una de las primeras estrategias a contemplar, existen varios modelos de gestión de calidad propuestos a través del tiempo por diferentes organismos, uno de ellos es el modelo dado por la Organización Internacional para la estandarización conocido comúnmente como las normas ISO, este sistema global cuenta con más de 196 países miembros incluido

Ecuador (Salazar et al., 2020). Los requisitos presentados en esta norma no siempre fueron los mismos, estos fueron evolucionando en su momento tal y como se resume en la figura 1 que se expone a continuación (Medici, 2020).

Esta norma o estándar es una vía que ayuda a lograr objetivos de calidad, mismos que deben tener la capacidad de responder al entorno cambiante y a la globalización contribuyendo al éxito de la organización, pues, se busca la uniformidad en sus productos o servicios en relación con los requisitos de los clientes (Ong et al., 2020). En una organización tomar la decisión de implementarla la convierte en una institución responsable, ya que su aplicación no es de carácter obligatorio.

Específicamente la norma ISO 9001 pretende acrecentar la satisfacción del cliente por medio de la mejora continua de sus procesos. Es aplicable a toda aquella organización que priorice demostrar su capacidad para dar productos o servicios que cumplan con la calidad requerida por el cliente (Carrera et al., 2018). De la misma manera, para Parra et al., (2018) la norma ISO 9001 brinda a la organización la infraestructura, procesos y recursos que en conjunto la conduzcan a la excelencia en su gestión. Cabe mencionar que esta norma se fundamenta en el ciclo planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA) siendo este una guía al momento de planificar acciones, que posteriormente se ejecuten y supervisen para finalmente comparar lo obtenido con lo que se planifico implementando ajustes si se requiere, teniendo en cuenta que siempre se trabaja en torno a la mejora continua (Africano, 2022).

Se debe tener presente que la calidad no debe ofrecerse únicamente en el producto terminado, por el contrario, esta se debe gestionar a lo largo de todo el proceso de producción del bien y/o servicio. Así lo consideran Troncoso et al., (2019) mencionando que “la aplicación del control de la calidad en las distintas fases de los procesos productivos son más que necesarias para mejorar el resultado final de la actividad”. (p.2)

ii) Evolución y tendencias del liderazgo

Los líderes han existido desde las civilizaciones antiguas, denominados así por sus acciones en momentos históricos (Castillo et al., 2021). El liderazgo en una organización es importante, bajo este nivel se toman las grandes decisiones que posteriormente repercutirán en el cumplimiento de los objetivos, además que de este dependerá el trabajo en equipo (Sotelo & Figueroa, 2020). En el líder radica la clave para el surgimiento de una empresa, sin importar a

que sector pertenezca, no toda persona puede serlo ya que debe poseer habilidades para dirigir equipos (Puglla et al., 2020). Además, el liderazgo permite crear una cultura organizacional que contiene normas y valores que desarrollan conductas de responsabilidad y compromiso en los involucrados (Chavez y Valle, 2018).

El liderazgo es una variable significativa para considerar en cualquier organización que busca éxito (López et al., 2019). No existe posibilidad de que una organización sobreviva sin líderes, pues este incidirá entre los colaboradores orientándolos hacia un objetivo en común (Rojas et al., 2020). Sabiendo que el liderazgo está presente desde las primeras civilizaciones en la historia, es pertinente conocer a breves rasgos como ha sido su evolución a través del tiempo.

A lo largo del tiempo han surgido diferentes estilos de liderazgo, estos son aplicados dependiendo del contexto de la organización, los objetivos que se persiguen y a que problemas o conductas debe hacerse frente. Algunos de estos se abordan de manera general a continuación:

Liderazgo autocrático

Los autotes Jiménez y Villanueva (2018). Refieren que es un estilo de liderazgo inflexible a las opiniones o criterios de sus seguidores, este se rige únicamente por sus argumentos y se responsabiliza de las decisiones que toma en todo momento. Una de sus características principales es acudir a un castigo o recompensa conforme a los actos cometidos por sus subordinados, además de imponer y esperar el cumplimiento de sus órdenes.

Liderazgo democrático

Por el contrario del liderazgo autocrático, el democrático se describe como un estilo en el que se les otorga a los miembros mayor nivel de participación en la toma de decisiones, una característica esencial de este estilo es la capacidad de enseñar a los demás a hacer el trabajo que se requiere para una actividad en concreto (Sánchez et al., 2021).

Liderazgo transformacional

El liderazgo transformacional fue introducido por Burns en 1978 partiendo de bibliografías de líderes políticos, siendo precursor de las actuales teorías de liderazgo positivo (Contreras, 2021). Un líder transformacional es quien influye al cambio positivo a través de la motivación, el ejemplo y la constancia (Tirado y Heredia, 2022). Según mencionan Vargas y Máñez (2018) este estilo cumple cuatro características: “carisma, inspiración,

consideración individualizada y estimulación intelectual” (pp. 18-19).

Liderazgo laissez-faire

Este estilo se caracteriza por no influir sobre los miembros del equipo de trabajo dejando a un lado la supervisión, permitiendo que la responsabilidad recaiga sobre cada persona miembro, además este estilo de liderazgo no se preocupa por definir metas ni funciones (González et al., 2020). Sobre este estilo Montañez et al., (2022) añaden que es considerado como un liderazgo ausente o no estratégico.

Liderazgo carismático

Como lo mencionan Montañez, et al., (2022) en este estilo el líder es considerado así por sus méritos alcanzados o por experiencias personales, aunque sea el quien toma las decisiones procura delegar ciertas funciones para poder generar confianza, y sobre todo trata de atender en todo momento las necesidades del grupo.

Liderazgo situacional

El liderazgo situacional refiere que los líderes aplican diferentes estilos de liderazgo, dependiendo la situación, el desarrollo de los miembros del equipo de trabajo y la motivación. A este estilo varios lo consideran eficaz, puesto que considera las necesidades y situaciones del equipo para alcanzar un equilibrio positivo (Franco y López, 2021).

Es oportuno recalcar que sin importar el estilo de liderazgo que se ejerza, todos los líderes deben contar con 3 habilidades básicas conocidas como “habilidades gerenciales o directivas” propuestas por Whetten y Cameron, tras haber realizado un estudio a 402 directivos en quienes lograron identificar 60 características básicas que posteriormente se redujeron a 10 correspondientes a las que se presentaban con mayor frecuencia y recopiladas en 3 diferentes grupos (Whetten y Cameron, 2011).

Cabe describirlas a breves rasgos a continuación:

<i>Habilidades personales</i>	Desarrollo de autoconciencia Manejo del estrés personal Solución analítica y creativa de problemas
<i>Habilidades interpersonales</i>	Establecimiento de relaciones mediante comunicación de apoyo Ganar poder e influencia Motivación de los demás Manejo de conflictos
<i>Habilidades grupales</i>	Facultamiento y delegación

Formación de equipos efectivos y trabajo en equipo
Liderar el cambio positivo

Tabla 1. *Habilidades directivas propuestas por Whetten y Cameron*

Las habilidades descritas en la tabla 1 antes presentada son indispensables para dirigir y gestionar los asuntos más importantes en las organizaciones, las personas que asuman cargos en los que se deba manejar equipos de trabajo debe ser competente para el cargo, por eso las habilidades directivas se relacionan de manera directa con la toma de decisiones y el estilo de liderazgo que se adopte.

iii) Liderazgo bajo la norma ISO 9001

La norma ISO 9001 enfocada en el requisito cinco “Liderazgo” mismo que refiere que deberá ser asumido y ejercido por la alta dirección quienes se encargaran de influir en los colaboradores el compromiso necesario para cumplir con los objetivos de calidad que han sido establecidos (Silva et al., 2021). El apartado cinco se divide en tres puntos fundamentales los cuales deben ser desempeñados por la alta dirección para demostrar liderazgo como lo manifiesta la norma estos son: i) Liderazgo y compromiso; ii) Política; iii) Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La hipótesis que se verificará menciona que las dimensiones: i) *Liderazgo y compromiso*; ii) *Política*; iii) *Roles, responsabilidades y autoridades* tienen correlación significativa entre ellas, lo que repercute en el total cumplimiento del requisito *Liderazgo* en las unidades de producción.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se realizó bajo la perspectiva del paradigma post-postivista, que de acuerdo con el planteamiento de Acosta (2023) este paradigma hace referencia a que la realidad puede ser entendida únicamente de manera incompleta, por lo que los resultados obtenidos en investigaciones basadas en el post-positivismo deben ser considerados como probablemente verdaderos.

La metodología que se empleó responde a un enfoque cuantitativo, denominado así por tratar con fenómenos que pueden ser medibles a través de la asignación de números (Sánchez F. , 2019). La técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta, a través del instrumento cuestionario, mismo que se estructuró bajo tres

dimensiones: i) Liderazgo y compromiso; ii) Política; iii) Roles, responsabilidades y autoridades.

Está conformado por 19 preguntas de las cuales 2 son de tipo nominal y 17 de tipo ordinal. Fue aplicada a los coordinadores de las once unidades de producción de la Universidad Técnica de Ambato.

A su vez este estudio tiene un alcance descriptivo y correlacional, pues la variable de estudio ha sido observada tal y como se da en su contexto natural para posteriormente describir sus características sin ser manipulada por ninguna circunstancia; es también correlacional, ya que se buscó el grado de asociación entre las dimensiones, analizadas mediante Rho de Spearman (Hernández et al., 2014). Además, tiene un corte transversal dado a que los datos recabados fueron analizados en un único momento. No fue necesario calcular una muestra para llevar a cabo el estudio dado que la población analizada consto únicamente de 11 personas, por lo mismo se trabajó con el total de la población.

En lo que se refiere a la fiabilidad de consistencia interna del cuestionario aplicado, fue analizado a través del coeficiente de alfa de Cronbach; a su vez la validez de contenido fue evaluado por expertos en el tema.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Después de analizadas las respuestas de las 11 encuestas aplicadas a los coordinadores de las unidades de producción de la Universidad Técnica de Ambato, la fiabilidad del instrumento arrojó un alfa mayor al mínimo indispensable ($\alpha = ,825$), siendo analizados 17 elementos de tipo ordinal, y por lo tanto se demuestra un nivel de confiabilidad aceptable.

Número de elementos analizados	Alfa de Cronbach
17	,825

Tabla 2. *Fiabilidad del instrumento de recolección de información*

También se realizó una prueba de normalidad utilizando Shapiro-Wilk, puesto que se trabajó con menos de 50 datos. En esta prueba se logró determinar que no existe normalidad en el comportamiento de los datos, por tal razón se aplica estadística no paramétrica como lo es Rho de Spearman, lo que permitirá conocer la correlación existente entre la variable Liderazgo y sus dimensiones.

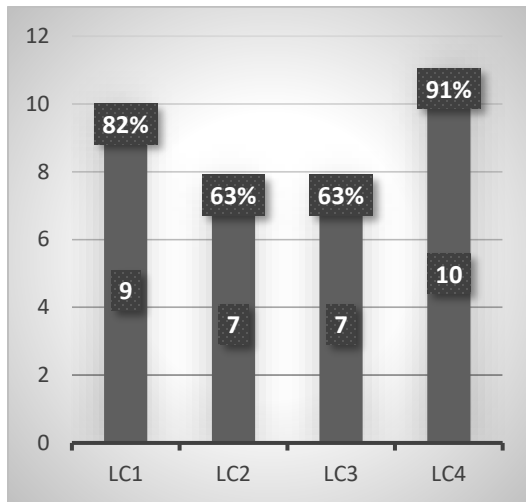


Gráfico 1. Diagnóstico de la dimensión “Liderazgo y compromiso” de las 11 unidades de producción

Dado que los valores resultantes del coeficiente de correlación son mayores a 0 se determina que existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones analizadas. Como lo indica la tabla que se presenta a continuación, entre las dimensiones “Liderazgo y compromiso” y “Política” el coeficiente es de 0,585 recalcando que entre estas dos se da la máxima puntuación; entre “Liderazgo y compromiso” y “Roles responsabilidades y autoridades” la correlación es de 0,410; entre “Política” y “Roles responsabilidades y autoridades” la correlación es de 0,530.

			Liderazgo-Compromiso	Política	Roles-responsabilidades-Autoridades
Rho de Spearman	Liderazgo-Compromiso	Coefficiente de correlación N	1,000 11	,585 11	,410 11
	Política	Coefficiente de correlación N	,585 11	1,00 11	,530 11
	Roles-responsabilidades-Autoridades	Coefficiente de correlación N	,410 11	,530 11	1,00 11

Tabla 3. Coeficiente de correlación de las dimensiones estudiadas mediante Rho de Spearman.

Considerando que la medición del desempeño bajo criterios de eficacia, es decir del cumplimiento de los objetivos y metas constituidos como responsabilidad para la alta dirección, los resultados son corroborados por parte del personal responsable de cada unidad de producción, al catalogar con un valor de 82% la importancia de que este aspecto sea asumido por la alta dirección. Asimismo, fue valorado por parte de los responsables el apoyo que ha brindado la alta dirección en favor de demostrar su liderazgo, hacia los coordinadores y demás colaboradores de cada unidad de producción, se obtiene únicamente un porcentaje de satisfacción del 63%, el mismo porcentaje se alcanza en cuanto al nivel de motivación y compromiso que ha logrado la alta dirección en cada equipo de trabajo, finalizando con la dimensión *Liderazgo y Compromiso* el 91% considera importante tomar en cuenta los riesgos y las oportunidades que se puedan presentar y que influyen en la calidad del producto y/o servicio que brinda la unidad de producción y que afecta directamente a la satisfacción del cliente (Ver Gráfico 1).

LC1= Liderazgo y compromiso de la alta dirección para asumir con responsabilidad la eficacia del sistema de gestión de calidad, *LC2*= Liderazgo y compromiso de la alta dirección en el apoyo y direccionamiento brindado hacia sus colaboradores, *LC3*= Liderazgo y compromiso en la motivación lograda dentro de los equipos de trabajo para el cumplimiento de objetivos establecidos, *LC4*= Liderazgo y Compromiso al considerar riesgos y oportunidades que afectan la calidad del producto y/o servicio entregado al cliente.

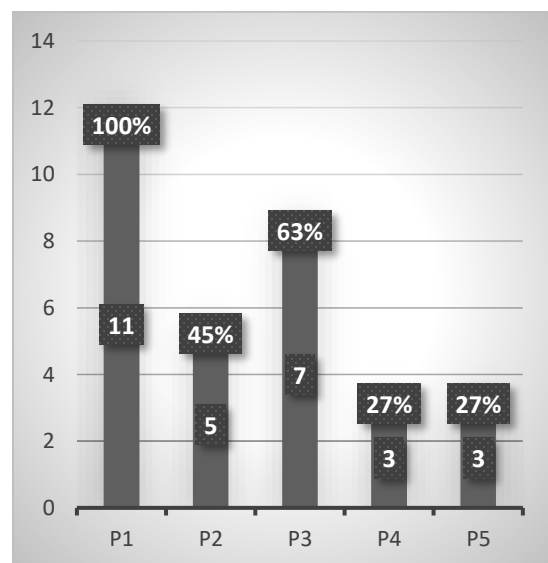


Gráfico 2. Diagnóstico de la dimensión “Política” de las 11 unidades de producción

En cuanto a la dimensión *Política*, por parte de los coordinadores y de manera unánime fue expresada la necesidad de establecer una política y objetivos de calidad que vayan acorde al contexto y direccionamiento estratégico para cada unidad de producción. Además, únicamente el 27% de las unidades de producción manifiestan tener conocimiento de la política de calidad que ha sido difundida, por consiguiente, el mismo 27% refiere que dicha política ha sido comunicada de forma clara y concisa, lo que también repercute en el nivel de participación de los colaboradores con respecto al cumplimiento de la política de calidad difundida en las unidades de producción, un 63% reporta un nivel aceptable. Es relevante que para lograr que las partes interesadas pertinentes tengan total conocimiento sobre la política de calidad que se promueve dentro de la institución esté siempre a disposición de ellas, en este aspecto solamente el 45% refiere tener disponibilidad sobre lo mencionado (Ver Gráfico 2).

P1= Política y objetivos de calidad en concordancia al contexto en el que la unidad de producción cumple con sus actividades, *P2*= Política de calidad siempre a disposición de las partes interesadas pertinentes y mantenerse como información documentada, *P3*= Nivel de participación de los colaboradores, con respecto al cumplimiento de la política de calidad, *P4*= Conocimiento de la política de calidad establecida dentro de la institución, *P5*= Difusión clara y entendible de la política de calidad.

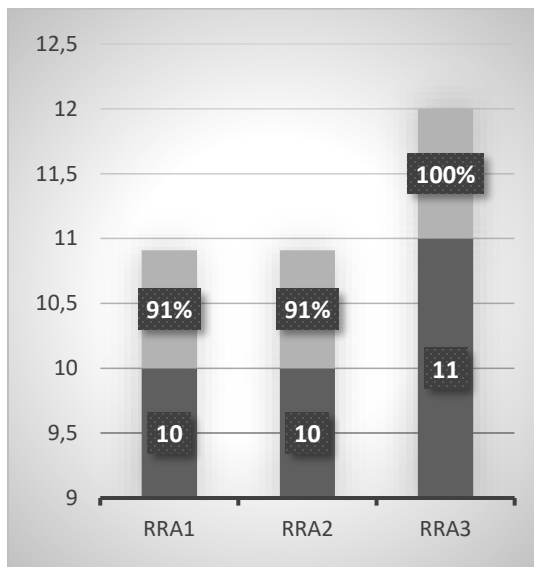


Gráfico 3. Diagnóstico de la dimensión "Roles, responsabilidades y autoridades" de las 11 unidades de producción

Medir de manera periódica los resultados que se esperan obtener del sistema de gestión de calidad en las unidades de producción es importante para el 91% de los encuestados, permitiendo que se puedan identificar a tiempo aspectos con oportunidad de mejora, así mismo para el 91% de las unidades de producción es sustancial que en todo momento se cumpla con los requisitos del cliente. Para terminar con la dimensión *Roles, responsabilidades y autoridades*, de manera unánime los responsables de las unidades de producción mantienen constantemente el enfoque al aumento de la satisfacción del cliente (Ver Gráfico 3).

RRA1= Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora, *RRA2*= Asegurarse que se promueve el enfoque al cliente en la organización *RRA3*= Mantener un enfoque en el aumento continuo de la satisfacción del cliente.

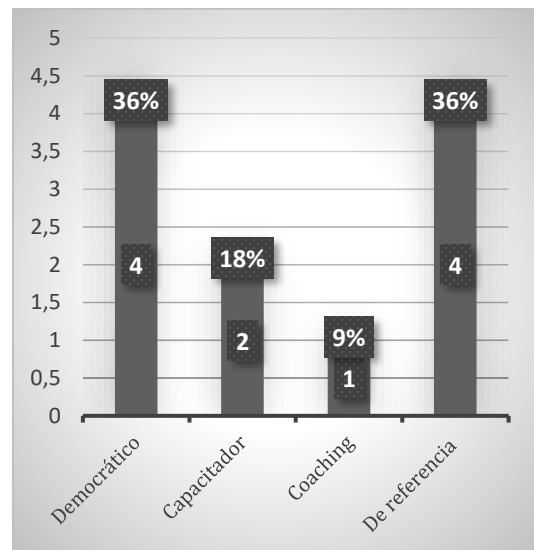


Gráfico 4. Autopercepción del estilo de liderazgo que aplican los coordinadores de las 11 unidades de producción

En último término, los coordinadores de las unidades de producción abordados en el aspecto de la autopercepción del liderazgo se obtienen que, un 36% se considera un líder democrático, el mismo porcentaje se percibe con un estilo de liderazgo de referencia, el 18% como un líder capacitador y el 9% restante con un estilo coaching (Ver Gráfico 4).

Partiendo de los resultados presentados en el estudio, es posible determinar la deficiencia que existe en algunos de los componentes de las dimensiones: *Liderazgo* y

compromiso y *Política* asociándolo al estilo de liderazgo que ejercen los coordinadores encargados de cada unidad de producción. Como se pudo observar en los resultados, los estilos más usados son el *democrático* y *de referencia* estos son aplicados en la mayoría de las unidades que mostraron un nivel de cumplimiento deficiente en lo que se refiere al conocimiento de la política de calidad, siendo este únicamente del 27%, es decir de un total de 11 unidades de producción solo 3 conocen la política de calidad que existe en la institución. También, en la dimensión *Liderazgo* y *Compromiso* en cuanto a la satisfacción sobre el apoyo brindado por la alta dirección y la motivación que se logra en los equipos de trabajo se alcanza un 63%, viéndose, así como aspectos con oportunidad de mejora.

Además, el problema radica en que no todos los coordinadores tienen conocimientos administrativos, sino que se orientan más a conocimientos técnicos y gestionan lo administrativo de manera empírica.

CONCLUSIONES

Por lo antes expuesto, existe una correlación positiva moderada alta entre las dimensiones. Siendo que entre mayor sea el porcentaje de cumplimiento de cada una de las dimensiones, se cumplirá con el requisito *Liderazgo* que menciona la norma.

Es indispensable la adopción de un estilo de liderazgo que puede contribuir al total funcionamiento del sistema de gestión de calidad en las unidades de producción, este estilo es el *liderazgo transformacional*, ya que este modelo pretende acrecentar el compromiso y la responsabilidad de los colaboradores de la organización en todos y cada uno de sus niveles, tomando en cuenta que estos son aspectos que se alinean y van en conformidad con lo que expone la norma ISO en su requisito cinco "*Liderazgo*". En consecuencia, se alcanza una verdadera mejora en los aspectos que se catalogaron como deficientes en los resultados del estudio, y se abren puertas que permiten el desarrollo de los colaboradores en sus respectivos espacios. Además, las unidades de producción de la Universidad Técnica de Ambato requieren de personal con bases sólidas en competencias administrativas y no solo técnicas para desempeñar el rol de coordinadores.

Finalmente, el estandarizar perfiles de puestos que reúnan las competencias básicas y avanzadas necesarias posibilitará incrementar estándares y niveles de calidad en los procesos, productos y/o servicios que se brindan en cada unidad de producción en consonancia con las necesidades, expectativas y desafíos que impone la sociedad y el mercado. La base de una organización

competitiva es contar con un sistema de gestión de calidad eficaz que satisfaga los requisitos del cliente como lo pretende la norma ISO 9001 en su versión 2015.

Este estudio servirá como fundamento para futuras investigaciones con bases válidas, que tributen a mejorar la gestión del liderazgo, rol que debe ser asumido por los altos directivos dentro de las organizaciones, como parte de los requisitos que expone la norma ISO 9001 contribuyendo así a la obtención de la eficacia del sistema de gestión de calidad y su alineamiento con los objetivos de desarrollo sostenible.

AGRADECIMIENTOS

Los autores de este estudio agradecen el apoyo brindado por la Universidad Técnica de Ambato, a través de la DIDE en el proyecto de investigación: "Modelo de Gestión para Unidades de Producción de la Universidad Técnica de Ambato".

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, S. (2023). Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales. Calidad de la educación superior: gestión estratégica, formación integral y soporte institucional, 20. <https://doi.org/10.53595/eip.007.2023.ch.4>
- Africano, J. (25 de Marzo de 2022). La norma ISO 9001:2015, las ventajas y ¿desventajas? En su aplicación. Repositorio Universidad militar Nueva Granada: <http://hdl.handle.net/10654/41456>
- Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. Actualidades investigativas en educación, 19(1), 33. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Carrera, C. F., Ligna, C. H., Moreno, G. R., & Morales, R. (2018). Sistemas de gestión de calidad. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás.
- Castillo, L., Cruz, M., De García, Y., López, K., Gonzáles, Y., & Zapata, J. (2021). Liderazgo en tiempos de crisis. Semilla científica: Revista de investigación formativa, 9. <https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/4616>
- Chavez, F., & Valle, L. (2018). El liderazgo transformacional y la motivación hacia el ámbito naval: una revisión conceptual. INNOVA, 3(9), 10.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6777808>
- Contreras, E. (2021). En Liderazgo transformacional como factor potenciador del talento humano en instituciones educativas. UNAD. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/5031/4845>
- Cuevas, M., Fernández, M., Díaz, F., Gijón, J., Lizarte, E., Ibáñez, P., . . . Rodríguez, R. (2019). Liderazgo y Calidad en la Educación Superior. *edmetic*, 8(2), 21. <https://doi.org/10.21071/edmetic.v8i2.12120>
- Franco, J., & López, O. (2021). Efectos de un programa de investigación acción participativa sobre el liderazgo situacional y los estilos de aprendizaje en universitarios de Lima metropolitana. *Educare et Comunicare*, 9(1), 8. <https://doi.org/10.35383/educare.v9i1.456>
- González, C., García, M., & Murillo, G. (2020). Liderazgo en la gestión del conocimiento en las instituciones de educación superior. *Revista Prisma Social*(4), 21. [Dialnet-EfectoDeLosEstilosDeLiderazgoEnLaGestionDelConocim-7626007.pdf](https://dialnet-EfectoDeLosEstilosDeLiderazgoEnLaGestionDelConocim-7626007.pdf)
- Gorotiza, G. L., & Romero, E. M. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la comercializadora ITM. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 25. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2561>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología De La Investigación* (Sexta ed.). México: McGrawHill. pluginfile.php/109302/mod_resource/content/2/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf
- ISO. (2015). Suiza Patente nº 2015.
- Jiménez, A., & Villanueva, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el campo de Gibraltar. *Gestión Joven*(18), 13. <http://elcriterio.com/gestionjoven/2018/04/24/gestion-joven-no18-april-de-2018/>
- Lara, M. (2022). Importancia del liderazgo y su influencia en el personal para el cumplimiento de objetivos. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 2. <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.8076>
- López, C., Peña, M., & Chávez Adriana. (2019). Impacto del liderazgo transformacional en las pequeñas empresas. *INCEPTUM*, 14(26), 13. <https://doi.org/10.33110/inceptum14.26.1902>
- Medici, L. (2020). ISO 9000: Evolución hacia la calidad total. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 14(1), 11. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.27619.48162>
- Montañez, A., Palumbo, G., Ramos, R., & Ramos, P. (2022). Estilos de liderazgo en organizaciones educativas: aproximaciones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 14. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.12>
- Murrieta, Y., Ochoa, E., & Carballo, B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *En Contexto*, 8(12), 18. <https://doi.org/10.53995/23463279.668>
- Noviantoro, R., Maskuroh, N., Santoso, B., Nur abdi, M., Fahlevi, M., Pramono, R., . . . Parhehean, A. (2020). Did Quality Management System ISO 9001 Version 2015 Influence Business Performance? Evidence from Indonesian Hospitals. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(8), 9. <https://ssrn.com/abstract=3986774>
- Ong, F., Purwanto, A., Supono, J., Hasna, S., Novitasari, D., & Asbari, M. (2020). ¿El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye en el desempeño de la empresa? Respuestas de la industria turística de Indonesia. *TEST Engineering & Management*, 83, 11. <https://doi.org/10.37200/IJPR/V24I6/PR260192>
- Parra, G. M., De la Ossa, J. J., & Ruiz, S. (2018). Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad. *SIGNOS*, 11(1), 19. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.06>
- Puglla, L., Paucar, J., & Romero, W. (2020). El liderazgo como herramienta de gestión de calidad en las sociedades mineras: caso Bella Rica. *Digital Publisher*, 5(3), 12. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.201>
- Rojas, O., Vivas, A., Mota, K., & Quiñonez, J. (2020). El liderazgo transformacional desde la perspectiva de la pedagogía humanista. *Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador*, 26. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/18285>
- Salazar, J., Mora, N., Romero, W., & Ollague, J. (2020). Diagnóstico de la aplicación del ciclo PHVA según la ISO 9001:2015 en la empresa

- INCARPALM. Digital Publisher, 5(6), 14.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.440>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 21. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, J., Rivas, R., Echaiz, C., & Hidalgo, I. (2021). Liderazgo democrático y compromiso organizacional en la dirección regional de comercio exterior, turismo y artesanía. *Journal of the academy*(6), 23. <https://doi.org/10.47058/joa6.5>
- Silva, C., Magaña, J., Matos, A., & Nogueira, T. (2021). Sustainable Quality Management Systems in the Current Paradigm: The Role of Leadership. *Sustainability*, 13(4), 21. <https://doi.org/10.3390/su13042056>
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2020). Evaluación de la percepción del liderazgo de los trabajadores de una institución educativa según la norma ISO 9001:2015. *RELEP*, 2(3), 20. <https://doi.org/10.46990/relep.2020.2.3.216>
- Tirado, M., & Heredia, F. (2022). Liderazgo transformacional en la gestión educativa: Una revisión literaria. *CONRADO | Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 22(77), 20. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2283/2211>
- Troncoso, A., Ortiz, C., Acosta, D., Begambre, R., & Troncoso, B. (2019). Utilización de herramientas de calidad para la mejora en los procesos de extrusión de plásticos. *Boletín de innovación, logística y operaciones*, 1(1), 7. <https://doi.org/10.17981/biloo>
- Universidad Técnica de Ambato. (19 de Junio de 2020). Estatuto de la Universidad Técnica de Ambato. Repositorio de documentación Interna: <https://redi.uta.edu.ec/handle/123456789/71471>
- Vargas, M., & Máynez, A. (2018). ¿Es el liderazgo transformacional un predictor del compromiso afectivo y la intención de permanencia en la organización? *IBFR*, 12. <http://cathi.uacj.mx/20.500.11961/4949>
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (Octava ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/f12eda1de07b7c59560816f683210111.pdf>