

# EL LIDERAZGO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE ECUADOR

## *LEADERSHIP AND ITS IMPACT ON QUALITY MANAGEMENT IN SMALL AND MEDIUM COMPANIES OF ECUADOR*

**Eufemia Alejandrina Ramos Viteri <sup>(1)</sup>**

<sup>(1)</sup> *Universidad Técnica de Ambato. Campus Huachi Dirección: Av. Los Chasquis y Río Payamino, Ambato, Ecuador. eufemiaaramos@uta.edu.ec*

---

**Resumen:** *En los últimos años el liderazgo en los últimos años se ha estipulado como uno de los aspectos más relevantes en el comportamiento organizacional, las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en el Ecuador, se encuentra en un proceso constante de crecimiento y desarrollo, sin embargo, la gestión de la calidad es uno de los problemas a los que con frecuencia se enfrentan las empresas, por ello, el objetivo de este estudio es conocer el impacto del liderazgo en la gestión de calidad de las PYMES ecuatorianas. La metodología aplicada en la investigación es bibliográfica documental, descriptiva y exploratoria, ya que, para la ejecución del estudio, se utilizó fuentes secundarias como artículos científicos, tesis, guías y publicaciones de impacto. Se concluye que la gestión de la calidad en las Pymes ecuatorianas, genera un mejoramiento continuo global, mediante el análisis y la comprensión de las necesidades, expectativas y aspectos relacionados a la satisfacción. El impacto del liderazgo se evidencia en la garantía del crecimiento, supervivencia y rentabilidad de la institución, a través de la transformación de los productos, servicios, procesos y cultura en medios para logro de los objetivos que genera el líder.*

**Palabras claves:** *Calidad; Gestión; Gestión de calidad; Liderazgo; PYMES.*

---

*Recibido: 19 de septiembre de 2019*

*Aceptado: 19 de diciembre de 2019*

*Publicado como artículo científico en Revista de Investigación Enlace Universitario 18 (1), 156-164*

**Abstract:** *In recent years, leadership in recent years has been stipulated as one of the most relevant aspects in organizational behavior, Small and Medium Enterprises (SMEs) in Ecuador, is in a constant process of growth and development, however, quality management is one of the problems that companies frequently face, therefore, the objective of this study is to know the impact of leadership in quality management of Ecuadorian SMEs. The methodology applied in the research is documentary, descriptive and exploratory bibliography, since, for the execution of the study, secondary sources such as scientific articles, thesis, guides and impact publications were used. It is concluded that quality management in Ecuadorian SMEs generates continuous global improvement, through the analysis and understanding of the needs, expectations and aspects related to satisfaction. The impact of leadership is evidenced in the guarantee of growth, survival and profitability of the institution, through the transformation of products, services, processes and culture into means to achieve the objectives generated by the leader.*

**Keywords:** *Quality; Quality management; Management; Leadership; PYMES.*

## I. INTRODUCCIÓN

El liderazgo en los últimos años se ha convertido en un tema de relevancia en el comportamiento organizacional, los estudios llevan años con un sin número de aportaciones de la temática planteada, producto de investigaciones, se afirma que el liderazgo es un constructo complicado y con diversas dimensiones (Palma, Cevallos, & Cecilia, 2017). El liderazgo mantiene una amplia interacción entre diferentes variables como aspectos socioculturales, competencias, características y diferencias individuales, aspectos socioculturales y condiciones en donde se desarrolla (Esguerra & Contreras, 2016).

En lo establecido por Hermosilla, Amutio, Da Costa, & Páez (2016) se asume al liderazgo como un proceso de interacción que cuenta con una influencia social, el proceso no se produce de forma desierta, más bien, con una relación directa con otros individuos, con el único fin de cumplir con objetivos comunes. Por lo descrito, la interacción, cooperación, colaboración y las habilidades sociales de los colaboradores y del líder, componen aspectos relevantes para el desarrollo de la organización.

La función del liderazgo es fomentar motivación a los integrantes de un grupo direccionándolos para cumplir con metas, por medio, de un proceso compartido e interactivo

que da la posibilidad de generar destrezas (Vázquez, Bernal, & Liesa, 2014). Al considerar al liderazgo como un proceso, con facilidad se asume que se encuentra vinculado a diferentes procesos como es el comunicativo, en donde, la participación del liderazgo tiene el papel tiene gran relevancia al tramitar y desarrollar los diferentes procesos comunicativos que se generan en las organizaciones.

Actualmente, las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en el Ecuador, se encuentra en un constante crecimiento y desarrollo, sin embargo, un problema importante que atraviesan las empresas es la gestión de la calidad, los negocios cuentan con diversos medios administrativos, (Álvarez & Villalva, 2014). Los microempresarios consideran importante mantener al consumidor con una buena visión del producto o servicio que se esté ofertando, generando nuevos clientes, para conseguir lo descrito, implementan y aplican medios para mejorar o mantener puntos que generen y se relacionen a la gestión de calidad, (Montoya, 2015).

Al evolucionar la industria ecuatoriana, muchas empresas pretenden implementar normas o estándares de calidad, a través de la gestión, que se ejecuta por medio de la gestión que realiza un líder, el objetivo de esta

investigación es conocer el impacto del liderazgo en la gestión de calidad de las PYMES ecuatorianas.

### **Liderazgo**

Mundialmente al liderazgo se lo conoce como la agrupación de destrezas que una persona cuenta para cumplir acciones y sobre todo establecer se entorno en todo su potencial, los líderes poseen un sin número de habilidades y destrezas, aspectos que les da la posibilidad de gestionar de forma eficientemente las empresas, instituciones, o sociedades (Aguirre, Serrano, & Sotomayor, 2017). Al pasar el tiempo, se infiere que el liderazgo surgió cuando el hombre empezó a organizarse en grupos, proceso que continuo evolucionando hasta lo que en la actualidad se conoce como liderazgo (Avenecer, 2015).

El rol que ejecuta el liderazgo involucra fomentar la participación y el crecimiento personal, impulsando al desarrollo de habilidades en los integrantes de la empresa. Para conseguir lo planteado el líder debe tener tanto la capacidad cognitiva como social, con el objetivo de lograr, establecer y desarrollar equipos de trabajo con un nivel elevado de efectividad (Armijos & Angulo, 2018). Como efecto de lo descrito anteriormente, en el interior de las empresas se genera procesos de liderazgo flexibles que amplían las

capacidades de análisis y de interpretación del entorno, aportando al cambio organizacional (Tello, 2014).

### Gestión de calidad

William Edwards Deming hasta la actualidad es considerado como el padre de la calidad, ha realizado incontables publicaciones sobre la gestión de calidad, adicional, es reconocido como consultor de liderazgo organizacional (Bermejo, 2015). Después de la Segunda Guerra Mundial, William Edwards trabajo en investigaciones importantes, con el fin, de que la calidad sea considerada como una teoría y pueda ser aplicable a la gestión empresarial. En lo descrito por López (2005) la calidad cumple la función de guiar al logro de optimización de procesos direccionados a la percepción de los clientes de una organización.

Considerando la opinión de Pousette et al., (2014) define a la calidad desde una perspectiva concreta y se comprende en procesos de manufactura. La calidad cuenta con dos significados diferentes, entre los que comprende a la satisfacción del cliente en el comento que se consigue cumplir con las características de importancia del cliente y el segundo significado se considera a las deficiencias y a su ausencia en el producto o servicio.

En el Ecuador existen principios básicos de calidad para las pequeñas y medianas empresas, fundamentándose en lo fundamentado por ISO y en la aplicación de control interno en la organización se encuentra 8 principios básicos que las Pymes ecuatorianas pueden cumplir.

**TABLA I.**  
**PRINCIPIOS BÁSICOS DE CALIDAD PARA PYMES EN ECUADOR**

<b>Principio</b>	<b>Descripción</b>
Enfoque al cliente	Identificar requerimientos y necesidades.
Liderazgo	Logro de objetivos
Participación del personal	Fomentar una participación constante del personal.
Enfoque en los procesos	Utilizar procesos de gestión.
Gestión	Gestionar los procesos como un sistema integrado
Mejora continua	Aplicación de calidad
Decisiones basadas en hechos	Considerar los datos disponibles
Relaciones positivas	Incrementar la capacidad de generar valor

Fuente: Investigadores

El Sistema Ecuatoriano de la Calidad (SEC), regula a la calidad ecuatoriana, por medio, de un conjunto de procedimientos, procesos, y de instituciones encargadas de la gestión y ejecución de ejecución de la calidad y la respectiva evaluación de la conformidad.

(Correa, Jaramillo, & Romero, 2015). En el Ecuador a partir del 2006 empezó las acreditaciones del Sistemas de Gestión de Calidad tanto para personas como para productos (Benzaquen & Pérez, 2016).

## **II. MATERIALES Y METODOS**

La metodología aplicada en el estudio es bibliográfica documental, descriptiva y exploratoria, debido a que, para la ejecución del presente estudio, fuentes secundarias de investigación como artículos científicos, tesis, guías y publicaciones de impacto, con el objetivo de conocer el impacto del liderazgo en la gestión de calidad de las PYMES ecuatorianas.

## **III. RESULTADOS Y DISCUSION**

Tomando en cuenta la importancia de las Pymes en el Ecuador y en el sistema económico, se entiende que existe una limitada investigación en la temática del liderazgo organizacional.

En base al estudio de Palma et al., (2017), se determina la influencia del liderazgo en el desarrollo comercial de 80 pymes de la ciudad de Machala-Ecuador, muestran los diferentes enfoques de liderazgo que poseen, el objetivo es encontrar diferencias y similitudes en sus prácticas, así como también analizan el desarrollo de la actividad comercial por medio

de un buen liderazgo. Se encontró en los resultados que, desde la perspectiva de los trabajadores, los valores y el trabajo en equipo obtuvieron la mayor puntuación para definir un buen liderazgo, en otras palabras, los líderes tienen como prioridad dichos factores para un óptimo desarrollo comercial de las pymes. No obstante, los líderes no le prestan atención a la motivación y comunicación. La tecnología, innovación y riesgo, no deben quedar desapercibidas ya que presentan la calificación más baja y esto no permite que el desarrollo comercial de la empresa se enfoque competitivamente en el contexto de las demás compañías. Finalmente, de acuerdo a este estudio, la mayoría de las pymes de Machala, los colaboradores denominan a un liderazgo positivo de influir en su desarrollo comercial como aquel que hace trabajar en equipo e influir los valores personales y asignados por las organizaciones

Entre los principales resultados, de acuerdo a la Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, en el año 2012, describe que existes diversas barreras en el crecimiento de las Pymes, enfocándose en el área comercial (ventas), consideran como una estrategia competitiva al liderazgo, describe que la falta de creatividad del líder se encuentra en un estimado del 60%, que para la gestión organización es un obstáculo relevante.

El sistema de valoración de la gestión de calidad se encuentra integrado por el Comité Interministerial de la Calidad (CIMC); Instituto Ecuatoriano de Normalización; Organismo de Acreditación Ecuatoriano; Ministerio de Industrias y Productividad y la Corporación Ecuatoriana de Calidad Total.

La demanda de certificaciones en Ecuador se ha concentrado en las siguientes: ISO 9001, ISO 14001 y la ISO 22000, certificaciones que son asignadas por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano.

La normativa ISO existen principios básicos que las Pymes podrían cumplir para llegar a la satisfacción en términos de calidad, uno de ellos es el liderazgo, aspecto que se centra en mantener un ambiente integro para cumplir con todos los objetivos organizacionales, con una buena gestión se obtiene la participación de los miembros de la organización y una mejora global de la empresa.

La certificación ISO en la administración de la calidad total implica cumplir con los factores de cumplimiento de calidad, factores que se especifican en la figura 1.

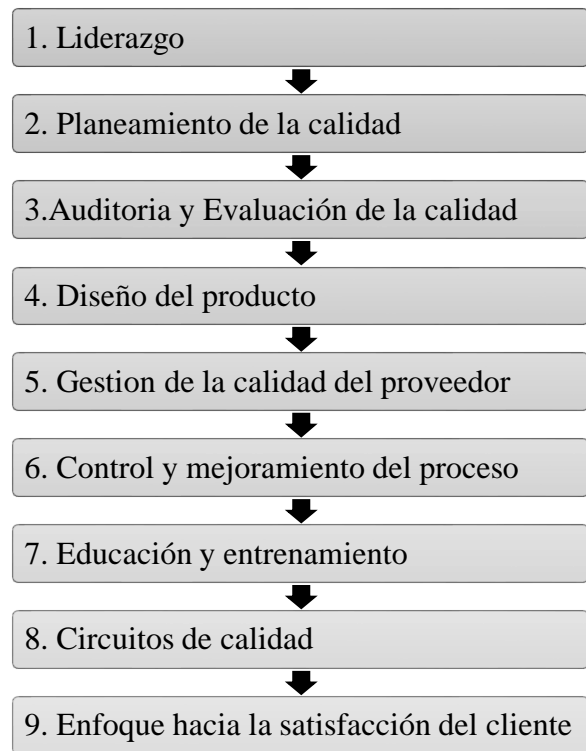


Fig.1. Factores de cumplimiento de calidad

#### IV. CONCLUSIONES

En respuesta a la revisión bibliográfica ejecutada se conoce información que aporato al análisis de la gestión de las pequeñas y medianas empresas del Ecuador en dos variables, estimando así a la importancia de la normativa ISO 9000 y sus factores, realzando al primer factor que es el liderazgo generando el desarrollo empresarial y el avance de la economía del estado.

El liderazgo en las pequeñas y medianas empresas es un tema donde los estudios tienen mucho apertura para su ejecución, pero sin embargo, no existe hasta la actualidad una

variedad de investigaciones, Se entiende que un liderazgo que estimula a la innovación, tiene la capacidad de contribuir a la creación de recursos para el sustento de la organización como es la gestión de calidad, a pesar de ello, las organizaciones tienen la obligación de aprender y adaptarse a los cambios del entorno, y al responsabilidad principal, es el líder, debido a que, es quien guía el proceso.

La gestión de la calidad en las Pymes ecuatorianas, genera un mejoramiento continuo global, mediante el análisis y la comprensión de las necesidades, expectativas y aspectos relacionados a la satisfacción. El impacto del liderazgo se evidencia en la garantía del crecimiento, supervivencia y rentabilidad de la institución, a través de la transformación de los productos, servicios, procesos y cultura en medios para logro de los objetivos que genera y gestiona el líder.

## V. REFERENCIAS BIVLIOGRAFICAS

Aguirre, G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *Revista Científica Universidad y Sociedad*, 9(1), 187–195. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>

Álvarez, J., & Villalva, K. (2014). *Analisis de*

*la gestión de calidad y su influencia en la competitividad alcanzada por las PYMES del cantón Milagro, período 2012-2013.* Universidad Estatal de Milagro. Retrieved from [http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/2764/ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD ALCANZADA POR LAS PYMES DEL CANTÓN MILAGRO%2C PERÍODO 2012 – 2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/2764/ANÁLISIS%20DE%20LA%20GESTIÓN%20DE%20CALIDAD%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20COMPETITIVIDAD%20ALCANZADA%20POR%20LAS%20PYMES%20DEL%20CANTÓN%20MILAGRO%2C%20PERÍODO%202012%20-%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Armijos, M., & Angulo, E. (2018). Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. *Espacios*, 39(48), 22. Retrieved from <http://www.revistaespacios.com/a18v39n48/a18v39n48p22.pdf>

Avenecer, Y. (2015). *Liderazgo y Motivacion.* Universidad Rafael Landívar. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>

Benzaquen, J., & Pérez, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Journal Globalization, Competitiveness and Governability*, 10(3), 153–176. <https://doi.org/10.3232/GCG.2016.V10.N3.06>

- Bermejo, M. (2015). *Evaluación del modelo de gestión de la empresa pública metropolitana de agua potable y saneamiento 2010 - 2014*. Universidad de Postgrado del Estado. Retrieved from <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/3774/1/TESIS-MONICA-BERMEJO.pdf>
- Correa, H., Jaramillo, R., & Romero, O. (2015). *Gestión de la calidad. Un enfoque práctico* (Primera ed). Ediciones UTMACH.
- Esguerra, G., & Contreras, F. (2016). Liderazgo electrónico, un reto ineludible para las organizaciones de hoy. *Estudios Gerenciales*, 32, 262–268. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.08.003>
- Hermosilla, D., Amutio, A., Da Costa, S., & Páez, D. (2016). El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32, 135–143. <https://doi.org/10.5093/tr2013a7>.
- López, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67–81. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- Montoya, A. (2015). *Creatividad, innovación y emprendimiento dentro de las empresas*. Universidad Pontificia Comillas. Retrieved from <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/5833/retrieve>
- Palma, A., Cevallos, A., & Cecilia, M. (2017). Liderazgo en pymes latinoamericanas. Un acercamiento al contexto ecuatoriano. *Dominio de Las Ciencias*, 3, 759–771. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i3>
- Pousette, A., Larsman, P., Hemlin, S., Kauth, M. R., Sullivan, G., Blevins, D., ... Logan, J. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango. Implementation Science*. Universidad Rafael Landívar. <https://doi.org/10.4324/9781315853178>
- Tello, S. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *Lex*, 12(7), 201–218. <https://doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>
- Vázquez, S., Bernal, J., & Liesa, M. (2014). La conceptualización del liderazgo: una aproximación desde la práctica educativa. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia*



y *Cambio En Educación*, 12(5), 79–97.

Retrieved

from

<http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v32n3/1576>

-5962-rpto-32-03-00135.pdf