



Ecuador – Julio 2017 - ISSN: 1696-8352

EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL EN QUEVEDO – LOS RÍOS

Ing. Victoria Birmania Velasco Barahona, MSC¹,

Ing. Diego Armando Palma Chinga, ²,

Ing. Edwin Wilmer Cruz Rosero, MBA³,

Ing. Guido Marcelo Moreno Cedeño, MBA⁴,

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Victoria Birmania Velasco Barahona, Diego Armando Palma Chinga, Edwin Wilmer Cruz Rosero y Guido Marcelo Moreno Cedeño (2017): "El liderazgo como factor relevante para la calidad de los servicios públicos del gobierno autónomo descentralizado municipal en Quevedo – Los Ríos", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (julio 2017). En línea: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/servicios-publicos-quevedo.html>

RESUMEN

Ecuador está siendo testigo en los últimos años, de una notable preocupación por los servicios públicos y la calidad con la que las diferentes administraciones los prestan a los ciudadanos.

El presente trabajo realiza una revisión teórica-metodológica que subyace del fenómeno del liderazgo y la calidad de los servicios que ofertan los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, específicamente en Quevedo en la región de Los Ríos (Ecuador).

Para realizar el análisis propuesto se utilizará como referencia la normativa internacional ISO 9001:2008, así como las corrientes de liderazgo y calidad que más se aplican en este tipo de estudios, paradigma integrador y el enfoque transformacional, transaccional y Laissez - faire, desde la perspectiva de liderazgo, y la corriente del pensamiento de la escuela norteamericana y

¹ Ingeniera en Administración de Empresa Agropecuaria, Master en Organización de Empresas, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador), vvelasco@uteq.edu.ec

² Ingeniero en Gestión Empresarial, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador), diego_palma92@yahoo.es

³ Ingeniero Zootecnista, Master en Administración de Empresas, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador), ecruz@uteq.edu.ec

⁴ Ingeniero Comercial, Master en Administración de Empresas, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador), gmoreno@uteq.edu.ec

el modelo SERVQUAL sobre expectativas y percepciones, en lo referente a la calidad. Son pocos los trabajos que permiten de forma sintética, abordar las principales concepciones teóricas sobre calidad de servicio y liderazgo en las organizaciones municipales lo cual demuestra la necesidad del estudio y aplicación.

PALABRAS CLAVES: Gobierno Autónomo Descentralizado, liderazgo, calidad de servicio, ISO9001:2008

THE LEADERSHIP LIKE OUTSTANDING FACTOR FOR THE QUALITY OF THE MUNICIPAL DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT'S PUBLIC SERVICES IN QUEVEDO – LOS RÍOS (ECUADOR)

ABSTRACT

Ecuador is being witness in the last years, of a remarkable concern for the public services and the quality with the one that the different administrations lend them to the citizens.

The present work carries out a theoretical-methodological review that underlies of the phenomenon of the leadership and the quality of the services that the Municipal Decentralized Autonomous Governments offer, specifically in Quevedo in The Ríos' region (Ecuador).

To carry out the proposed analysis the normative international ISO 9001:2008 will be used as main reference, as well as the approaches of leadership and quality that more they are applied in this type of studies, integrative paradigm and the focus transformational, transactional and laissez - faire, from the perspective of leadership, and the current of the thought of the North American school and the pattern SERVQUAL has more than enough expectations and perceptions, regarding the quality. They are few works that present this in a synthetic way, to approach the main theoretical conceptions about quality of service and leadership in the municipal organizations that which demonstrates the need of the study and its application.

KEY WORDS: Autonomous Decentralized Government, leadership, quality of service, ISO9001:2008.

1. Introducción

El estudio se lo realizó en el cantón Quevedo, se encuentra ubicada al 1° 20' 30" de Latitud Sur y los 79° 28' 30" de Longitud occidental, en una zona subtropical. Esta limitada por: Al norte: por los cantones Buena Fe y Valencia. Al Sur: Cantón Mocache. Al Este: Cantón Ventanas y Quinsaloma. Al Oeste: El Empalme (Provincia del Guayas). Se encuentra en el centro de la región litoral, pertenece a la provincia de Los Ríos y es catalogada como la quinta ciudad en importancia del país, presenta un clima tropical húmedo, con una temperatura media de 24 grados centígrados.

Ubicación Geográfica cantón Quevedo



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo- Ecuador

Conforme a la Constitución de Montecristi (2008) se establecen unos derechos fundamentales *para los ciudadanos tales como, el derecho al agua (Art.12), a los alimentos (Art. 13), a la educación (Art. 15), que será participativa, obligatoria, incluyente, diversa, de calidad (Art. 27), a la salud universal, de calidad, eficiente y eficaz (Art. 32).

La forma en que se distribuyen las competencias para proveer los servicios a los ciudadanos queda distribuida entre el Gobierno Central y los gobiernos municipales.

Son competencias exclusivas del Estado la planificación nacional, las políticas de educación, salud, seguridad social, vivienda (Art. 261).

Por su parte, para los gobiernos municipales, caben destacar las competencias de planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, gestión de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley. Así como planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, y los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley (Art. 264).

La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad, etc. (Art. 362).

La Constitución estructura un Estado constitucional de derechos y justicia, intercultural y plurinacional, que se desarrolla en el Plan Nacional para el Buen Vivir.

El Plan del Buen Vivir presenta 12 objetivos nacionales, entre ellos, el Objetivo 3, hace mención expresa a la mejora la calidad de vida de la población para lo que establece que, tanto como derechos indispensables agua, alimentación, salud, educación y vivienda.

El liderazgo como factor relevante para la calidad de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en Quevedo – Los Ríos ha sido respaldada con los siguientes autores.

El Liderazgo Integral según **Burns (1978)** plantea que los líderes transformacionales elevan los deseos de logros y autodesarrollo de los seguidores, a la vez que promueven el desarrollo de grupos y organizaciones.

Burns distinguió dos tipos de liderazgos opuestos en un continuo, los cuales denominó: transaccional y transformacional. El líder transformacional, guía a sus seguidores y los inspira, estableciendo desafíos y una motivación basada en el desarrollo personal de quienes lo siguen.

Los líderes transformacionales pueden intentar y tener éxito en elevar su influencia sobre los niveles más altos de la pirámide de necesidades de **Maslow** (auto actualización, reconocimiento y pertenencia) y en los más bajos (seguridad y protección, fisiológicos y de sobrevivencia) conforme lo señala **Burn (1978)**.

El uso de modelos de calidad como referencia para la auto evaluación de una organización comenzó en Japón en la década de los 50 del siglo pasado, con el establecimiento del modelo de Deming, **(Deming, 1982)**. En este modelo la calidad está definida en términos multidimensionales enfocados hacia la satisfacción del cliente.

En el continente sudamericano el interés por la gestión de la calidad ha permitido la definición y el desarrollo del modelo Iberoamericano. El Modelo Iberoamericano fue implantado por la Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad **(FUNDIBQ)** en 1999 y tiene 9 criterios.

La teoría más popular y actualmente más aplicada es la teoría de la calidad total. Su concepto no es completamente original en el campo de la administración de negocios **(Crosby, 1979)**.

La Gestión de Calidad Total (GCT), genera grandes beneficios a las empresas, entre los que destacan la mejora de la competitividad y rentabilidad, la satisfacción de los clientes y la mayor efectividad organizativa **(Berry, 1992; Camisón y Roca, 1997; James, 1997)**.

Esta teoría tiene sus raíces en el desarrollo organizacional y las teorías de la motivación y comportamiento humano, la teoría del liderazgo, la administración científica, la cultura corporativa, el involucramiento de los empleados en la toma de decisiones y el trabajo en equipo **(Barranco, 2002)**.

2. Metodología

En el desarrollo de este trabajo se realizó un esquema global sobre la situación real y actual del problema, como su interpretación racional y posterior análisis objetivo de los actores intervinientes en el fenómeno. Totalizando la información en un diseño descriptivo, propositivo, inductivo y deductivo.

Con la aplicación de un método descriptivo se permitió conocer cuáles son los procedimientos y normas administrativas del liderazgo como factor relevante para la calidad de los servicios públicos del gobierno autónomo descentralizado municipal en Quevedo.

El estudio de esta investigación es de carácter no experimental, puesto que en esta se observarán las situaciones existentes, es decir, el aporte, surgimiento, estabilidad, crecimiento y desarrollo Municipal.

3. Desarrollo

El liderazgo como factor relevante para la calidad de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en Quevedo – los ríos. Esta manifestación coincide con **(Bass y Avolio, 1994)**. El liderazgo transformacional se caracteriza por elevar los deseos de logro y superación de sus seguidores haciéndoles trascender sus propios intereses, a la vez que promueven el desarrollo de las organizaciones, despliegan un sentido fuerte de confianza, estimulan a sus seguidores para auto-superarse y aumentar los niveles morales y éticos realizan un planteamiento que considera cinco elementos de liderazgo transformacional (influencia idealizada conductual, influencia idealizada atribuida, motivación por inspiración, estimulación intelectual y consideración individual), tres de liderazgo transaccional (recompensa contingente, dirección por excepción activa y dirección por excepción pasiva), y un elemento de no liderazgo o laissez-faire.

Gummesson (1978) en la escuela nórdica, encuadran los trabajos de **Gronroos (1982,1984)**, esta escuela sostiene que se pueden distinguir dos dimensiones al hablar de la calidad en los servicios: calidad técnica y calidad funcional, siendo la interrelación entre ambas un factor clave en la determinación de la imagen corporativa de la empresa en relación con la calidad.

La definición y medida de la calidad han resultado ser complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios **(Gronroos, 1984)**.

Además señala que en la percepción de la Calidad de servicio resultan de vital importancia las actitudes, la comunicación, forma de trato, garantías, comportamientos, etc., provenientes de las distintas personas que tratan con el cliente.

4. Resultados

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL LIDERAZGO

De acuerdo a la estructura del trabajo se propone, en primer lugar, revisar la bibliografía relacionada con el liderazgo para continuar con el análisis desde la perspectiva de la calidad.

En la tabla 1 se presentan las definiciones más representativas de liderazgo, de acuerdo a la revisión realizada de la literatura.

Tabla 1 Descripciones de liderazgo

Autores	Descripción
Cartwright (1971) y Sander (1971)	Capacidad de tener el poder personal y social, o la habilidad de convertir una intención en un resultado y mantenerlo con y a través de la gente.
Koontz (1979) y O'Donell, (1979)	Arte o proceso de influir sobre las personas de modo que éstas se esfuercen voluntariamente hacia el logro de las metas del grupo.
Kotter (1990)	Proceso de mover a un grupo o grupos hacia alguna dirección a través de medios no coercitivos.
Lord (1991) y Maher (1991)	Proceso atributivo a resultado de un proceso de percepción social, siendo la esencia del mismo el ser percibido como líder por los otros.
Rodríguez (1991)	Cualquier intento orientado a influenciar e impactar en la conducta de otras personas.
Silíceo (1999)	Un agente de cambio.
Davis (2002)	Habilidad de persuadir a otros a que busquen con entusiasmo objetivos definidos.
Antonakis et al., (2004)	Algunos investigadores afirman que dada la complejidad del fenómeno probablemente nunca se alcance a consolidar una definición unívoca del mismo (Antonakis, Cianciolo y Sternberg, 2004).
Robbins (2008)	Capacidad de influir en un grupo para la obtención de metas.

Fuente: elaboración autores

De modo de resumen podemos presentar la opinión de Lussier y Achua (2005), que afirman que el tema de liderazgo ha generado gran interés desde la antigüedad.

A través de la historia han emergido poderosos y dinámicos individuos que encabezaron ejércitos victoriosos, definieron el curso de las naciones, crearon religiones o dirigieron grandes imperios y corporaciones.

EL PARADIGMA Y LA TEORÍA

El término paradigma ha sido definitivamente incorporada al discurso de la comunidad científica, reconociéndose a Kuhn como el impulsor de su acogida universal al lograr su reconocimiento en el debate teórico-epistemológico de la ciencia (Kuhn, 1962).

En la siguiente tabla se presenta diferentes criterios sobre paradigma y teoría bajo el enfoque de los autores más representativos.

Tabla 2 El paradigma y las teorías

Autores	Descripción
Bunge (1969)	La construcción de una teoría científica es siempre la edificación de un sistema más o menos afinado y consistente de proposiciones que unifica, analiza y profundiza ideas.
Kuhn (1971)	Consideró al paradigma como realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica
Ritzer (1975)	Afirma que el paradigma sirve para definir qué es lo que debe ser estudiado, qué preguntas deben ser realizadas; cómo deben ser preguntadas; cuáles reglas deben ser seguidas.
Hurtado (1988) y Toro, (1988)	Toda ciencia se desarrolla en relación a un paradigma, que suministra a su práctica, el tipo de procedimientos metodológicos más aceptables para la verificación de las hipótesis. Muestran las complejas formas de conocer una época.
(Stoner, 1989)	La teoría “representa un grupo coherente de supuestos que se presentan para explicar la relación entre dos o más hechos observables y proporcionar una base sólida para predecir futuros eventos”
Hogedts, 1992)	Desde los años 20 se han hecho varias investigaciones sobre rasgos y habilidades de los líderes, teoría de los rasgos, sin que en ninguna de ellas se haya tenido resultados generalizables
(Morales, 1996)	Estos estudios obtuvieron resultados poco concluyentes debido a que se descubrieron pocos rasgos comunes. Sin embargo, algunas características son comunes que incluyen la inteligencia.
Damián (1997)	Indica que un paradigma constituye un sistema de ideas que orientan y organizan la investigación de una disciplina, haciéndola comunicable y modificable al interior de una comunidad científica que utiliza el mismo lenguaje.
Donnelly et al. (1998)	Desde hace algún tiempo, los investigadores están tratando de identificar varios rasgos personales de los líderes como criterios para describir o pronosticar los sucesos.
Goleman (1998)	planteó que unos de los rasgos distintivos que definen al líder moderno es la inteligencia emocional. Además considera que el talento que les caracteriza se puede aprender y promover en las organizaciones.
(Chamorro, 2005)	La teoría de rasgos se orientaron a lo físico, al carácter y la personalidad del director; y, la conductual en función de la conducta
(Araya, 2009)	Partiendo de esta premisa se puede identificar un número determinado de características natas del buen líder (Araya, 2009).
Lusier y Arechua (2010)	Respecto a los paradigmas de la teoría de liderazgo, hacen referencia al paradigma de rasgos, comportamiento, contingencia e integrador.
Beraún (2011)	Expresa que existen teorías complejas de carácter científico que explican desde su punto de vista, el fenómeno del liderazgo. Se pueden destacar cuatro enfoques importantes: el primero se centra en describir las características de los líderes más destacados en la historia; el segundo analiza la conducta del líder y su influencia en los seguidores; el tercer observa los modelos de la contingencia para explicar lo inadecuado de las teorías anteriores del liderazgo para reconciliar y juntar la diversidad de los hallazgos de la investigación; y, el cuarto enfoque destaca la participación de los líderes como transformadores de la sociedad y las organizaciones.

De los diferentes criterios emitidos por los autores, se refleja que los paradigmas duran cierto tiempo y en ese espacio se hacen presentes diferentes teorías que tratan de explicar una realidad.

ESTILOS DE LIDERAZGO

En el liderazgo pueden identificarse distintos estilos, los cuales quedan recogidos en la siguiente tabla, así como sus correspondientes teorías.

Tabla 3 Estilos de liderazgo

Teoría	Estilo	Descripción	Autor
Conductual funcional	o Autocrático y democrático	Hacen relación a estilos dominantes; y, a las directrices que son debatidas por el grupo y decididas por el líder.	Lewin (1947), Lippitt (1947), y White (1947)
Conductual funcional	o Centrado en el trabajo y en los empleados	El trabajo hace énfasis en los objetivos y las facilidades laborales. Además brinda apoyo y facilidades de interacción.	Likert (1967)
Contingencia	Centrado en tareas o empleado	Responsabilidad que asume el líder de hacer que el trabajo se lleve a cabo; y, a la medida que se concentra en la satisfacción de las necesidades de los empleados.	Fiedler (1967)
Continua	Centrados en jefes y subordinados	El líder toma la decisión y la comunica, a su vez permite que el grupo funcione dentro de los límites establecidos.	Tannenbaum y Schmidt (1973)
Comportamiento del liderazgo en dos grandes	Transformacional y transaccional	Llos líderes transformadores identifican los deseos y preferencias de sus seguidores y les ayudan a alcanzar un nivel de rendimiento mayor	Burns (1978)
Comportamiento del liderazgo	Transformacional, transaccional y laissez - faire	El líder transaccional busca transacciones, acuerdos, entre la empresa y sus trabajadores; y, el laissez - faire, se caracteriza por una libertad completa por parte del grupo en las decisiones y una participación mínima	Avolio, Bass & Jung, (1995)
Comportamiento del liderazgo	Transaccional		Hellriegel et al. (1999)

Comportamiento del liderazgo	Transformacional, transaccional	En el LBDQ lo más destacadas son las conductas de motivación (necesidad, comportamiento, consecuencia, satisfacción o insatisfacción), de expectativas (expectativa, instrumentalidad y valoración de la recompensa), de metas y reforzamiento del líder.	Bass y Avolio (2000)
Comportamiento del liderazgo	Transaccional, recompensas	El líder transaccional busca transacciones, acuerdos, entre la empresa y sus trabajadores;	Gómez (2002)
Integradora	Carismático y transformador	El carisma son todas aquellas cualidades atractivas que una persona tiene y que le hace único al líder.	Choi (2006)
Comportamiento del liderazgo	Comportamiento de estructura de inicio, centrada en el trabajo y el comportamiento de consideración del empleado	La efectividad de la conducta de los líderes, llamaron estructura de iniciación, orientada al trabajo; y, la consideración, orientada a los empleados.	Robbins (2008)
Comportamiento del liderazgo	Transformacional	Los líderes transformadores identifican los deseos y preferencias de sus seguidores y les ayudan a alcanzar un nivel de rendimiento mayor.	Lussier y Achua (2010)

Fuente: elaboración autores

Los estudios de comportamiento fueron perfeccionando el cuestionario descriptivo de la conducta del líder (*Leader Behavior Description Questionnaire - LBDQ*), que contiene 150 ejemplos de sus principales conductas.

El comportamiento del liderazgo con sus estilos transformacional y transaccional, se viene estudiando en las empresas. La mayor parte de la investigación realizada del comportamiento del líder, se basa en los resultados obtenidos a partir de la utilización del instrumento, Multifactor de encuesta de dirección (*Multifactor Leadership Questionnaire - MLQ*).

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD

Al igual que en liderazgo, pueden identificarse distintos planteamientos para definir el concepto de calidad, tal y como se muestra, en la siguiente tabla.

Tabla 4 Descripción de Calidad

Autores	Descripción
Juran(1974) y Grina (1974)	Consideran a la calidad de producto o servicio como su adecuación para el uso.

Crosby (1979)	La calidad de un producto o servicio es equivalente a estar seguro de medir todas las características de un producto o servicio que satisfagan los criterios de especificación.
Taguchi (1979)	Se refiere a la eficacia de la calidad de diseño. Esencialmente, sus métodos están enfocados al cálculo de los costes ocasionados por no satisfacer el valor del objeto especificado
Deming (1982)	La calidad implica menores costes e incrementos de productividad, que pueden llevar a la empresa a conseguir una mayor cuota de mercado y a mejorar su competitividad.
Ishikawa (1985)	La calidad es equivalente a la satisfacción del cliente
Feigenbaum (1994)	La calidad tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente, es multidimensional, precisada comprensivamente y debido a que los clientes tienen necesidades cambiantes, la calidad es dinámica.
García (1997)	La calidad se puede observar desde diferentes perspectivas como el producto, el servicio, el proceso, el coste, la empresa o incluso el sistema de gestión.
Medina (1998)	La calidad es el conjunto de principios, métodos y estrategias que intentan movilizar a toda la organización con el propósito de obtener la satisfacción del usuario al menor coste posible.
(Molina, Claver, y Pereira, 2007)	La definición de la calidad, de igual manera que la de liderazgo, no encuentra una manera definitiva y universal de su presentación. Para poder presentarla vamos a citar los términos utilizados por los grandes investigadores de calidad dentro de los cuales se puede mencionar a Juran, Deming, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa y Taguchi.

Fuente: elaboración autores

De esta forma la calidad es un sistema de pensamiento donde la excelencia rige las decisiones y actividades de todos y cada uno de los integrantes de la organización y en todos los niveles. El equipo directivo, por tanto, que debe formular la política de calidad y constituirse en impulsora del cambio y garante del sistema de calidad.

GESTIÓN DE LA CALIDAD, ENFOQUES

Enfoque	Descripción	Autores
Calidad por inspección.- origen en los talleres a fines del siglo XIX y principio del siglo XX	En la década de los treinta a raíz de sus trabajos de investigación, se desarrollaron los conceptos básicos del control de calidad, lo que significó un avance definitivo en el movimiento hacia la calidad.	Shewhart (1939)
Control de calidad	Se supone la necesidad de un mayor conocimiento de las implicaciones de la calidad en toda la fuerza trabajadora, la dirección y el cliente.	Garvín(1988)
	Afirma que el aseguramiento de la calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de calidad y demostrables.	La norma UNE-EN-ISO 9000-1 (AENOR, 1994)
	Los enfoques han servido de referencia a las organizaciones a la hora de aplicar la calidad.	Dale (1994), Boaden (1994) y Lascelles (1994) y

<p>Aseguramiento de la calidad.</p>	<p>La inspección de la calidad ha sido definida como el conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio</p> <p>El enfoque de asegurar la calidad se orienta al cumplimiento de una serie de normas específicas, de requisitos y directrices destinados a dirigir la actividad relativa a la gestión y aseguramiento de la calidad. Se pasó de un enfoque de detección en que el objetivo era encontrar el error, a un enfoque de prevención. Se pone énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento que se le envía al cliente. Concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a unas especificaciones.</p> <p>Todos estos esfuerzos están dirigidos hacia la consecución de la satisfacción del cliente. Este enfoque puede ser un punto de partida para llegar a la excelencia empresarial. La evolución de enfoque de la calidad total es consecuencia de los retos de los que tienen que enfrentarse las empresas en los mercados actuales.</p> <p>La inspección de la calidad surge a principios del siglo XX de la mano de Taylor.</p>	<p>James (1997), Domínguez (1997) y Arranz (1997)</p> <p>Escrig (1998)</p> <p>(Griful y Canela, 2002)</p> <p>(Morales, 2003)</p>
<p>La Gestión de Calidad Total</p>	<p>Shewhart fue el primero en reconocer que en toda producción industrial se da variación en el proceso. Por lo tanto la variabilidad es inherente a la producción industrial, aunque dicha variabilidad puede ser controlada mediante el empleo de técnicas estadísticas</p> <p>En este proceso la calidad se equipara con el cumplimiento de las especificaciones técnicas que se habían establecido para el producto o servicio desde su diseño. Por tanto, este enfoque apuesta por una revisión o inspección 100% del producto final, desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones, pero sin ningún tipo de actividad de prevención ni planes de mejoras.</p>	<p>(Gutiérrez, 2006)</p> <p>(Miranda et al., 2007)</p>

Fuente: elaboración autores

De esta manera se pueden diferenciar las cuatro grandes etapas de cambios en la percepción de la calidad: inspección, control de la calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad total.

Estos enfoques evolucionan hacia una visión cada vez más global y son los resultados de las diferentes maneras de entender la calidad por parte de las organizaciones. La evolución comienza desde una perspectiva técnica y operativa atendiendo a la detección de errores orientada exclusivamente hacia el producto y finaliza en un enfoque orientado a la prevención, a los sistemas y a las personas.

Un ejemplo de esta evolución pueden ser los artículos de la Norma ISO 9001:2008 (2011), que especifican los requisitos necesarios para un sistema de posesión de la calidad. Una organización

necesita demostrar su capacidad para proporcionar los productos que satisfagan los requisitos del cliente, al igual que los requisitos legales y reglamentarios de aplicación.

COMPETENCIAS DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.

Artículo	Competencia Municipal
129	Vialidad
136	Gestión ambiental
137	Prestación de servicios públicos
138	Infraestructura y equipamientos físicos de salud y educación
139	Formar y administrar catastros inmobiliarios
140	Gestión de riesgos
141	Explotación de materiales de construcción
144	Preservar, mantener y difundir el patrimonio cultural
145	Infraestructura física, equipamientos y espacios públicos de la parroquia rural
146	Promoción de la organización ciudadana y Vigilancia de la ejecución de obras y calidad de los servicios público
Fuente: Ley COOTAD (2010)	
Elaboración autores	

5. Conclusiones

La revisión de la literatura realizada en la presente investigación ha permitido llevar un trabajo exploratorio que ha posibilitado identificar aquellos factores del liderazgo y sus respectivas dimensiones para poder llevar a cabo un proceso de evaluación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo.

Del mismo modo, utilizando el modelo SERVIQUAL se ha procedido a la categorización de los factores que permiten evaluar la calidad de los servicios públicos que ofrece el GAD de Quevedo a sus ciudadanos.

Esto permitirá, en una fase ulterior, elaborar un modelo de evaluación tanto del liderazgo de los representantes municipales como la calidad de los servicios objeto de su competencia y, de este modo, poder realizar un diagnóstico de la posible influencia del liderazgo en la calidad de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo y su posterior aplicación a otros gobiernos cantonales y regionales.

Respondiendo así a las exigencias expuestas en el Plan Nacional para el Buen Vivir y, de igual forma, mejorar en la prestación de servicios a la ciudadanía, no solo cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios que puedan aplicarse, sino también satisfaciendo las expectativas del ciudadano.

Para alcanzar este objetivo de aseguramiento de la calidad es necesario establecer un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de calidad y demostrables, enfocadas a conseguir establecer un proceso de mejora continua.

Bibliografía

Barranco, C. (2002a). La calidad percibida en centros de atención a personas con discapacidades psíquica en Tenerife. Un enfoque integrado de la calidad de vida, calidad del servicio y calidad de vida laboral. Tenerife: Cabildo de Tenerife.

Bass, B. & Avolio, B. (1994). Improving organizational effectiveness through transformational leadership. Tyhousand Oaks., C. A.: Sage.

Berry, T. H. (1992). Cómo Gerenciar la transformación hacia la calidad total. Santa Fé de Bogotá: Serie McGraw-Hill de Management.

Burns, J. (1978):Leadership. New York: Harper&Row.

Camison, Z. y Roca, P. (1997). "Los costos tales de la calidad": Una aplicación a la empresa hotelera Civitas, Madrid.

Crosby, P. (1979). "Quality is free. New York": Ed. McGraw-Hill Book Co.

Deming, W. (1982). Calidad, productividad y posición competitiva. Instituto de Tecnología de Massachusetts. Centro para el Estudio de Ingeniería Avanzada.373p.

Domínguez, M., y Arranz, P. (1997)."Calidad y mejora continua. Guipúzcoa": Donostiarra.

Garvin, D. (1988). Managing Quality. the strategic and competitive Edge, 9 Ed.The Free Press, New York.

Gutiérrez, Mm. (2006)., Administrar para la calidad. Conceptos admionistrativos del control total de calidad. México. Limusa.

Gronroos, C. (1984). "A service quality model and its marketing implications". European Journal of Marketing, 18 (4), pp. 36 - 44.

ISO 9001:2008 Norma Internacional (Traducción oficial) (2008). Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el Translation Management Group, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa. 4 ed.

Kotter, J. P. (1990). El factor liderazgo. Madrid, Díaz de Santos. Kouzes Jim y Posner Barry (1999). Desafío del liderazgo. 2ª ed, Argentina, Ed. Granica.

Miranda, F.; Chamorro, M., y Rubio, S. (2007). Introducción a la Gestión de Calidad. Madrid. Ed. Delta Publicaciones.

Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. (2013). Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES,. Quito, Ecuador. 600p