

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1884>

Liderazgo y dirección de equipos para una central de emergencias

Leadership and team management for a central emergency center

Hilda Patricia Acurio-Vargas
hilda.acurio.19@est.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-0214-5620>

Danny Christian Barbery-Montoya
dbarberym@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Cuenca
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-6005-4997>

Recibido: 01 de marzo 2022

Revisado: 10 de abril 2022

Aprobado: 15 de junio 2022

Publicado: 01 de julio 2022

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

RESUMEN

El presente trabajo de investigación muestra un estudio sobre liderazgo y dirección de equipos, cuyo objetivo pretende determinar si el liderazgo y dirección de equipos en una central de emergencias se encuentran relacionados con el mejoramiento de la calidad del servicio de la recepción de llamadas, para ello se considera el tipo de investigación no experimental, con un universo de estudio de 96 sujetos que laboran en el área de recepción de llamadas de una central de emergencias de Cañar y Azuay, la recolección de información se realizó a través de la encuesta, cuya validez y significancia fue sometida al criterio de tres expertos, a los resultados obtenidos se les aplicó Alpha de Cronbach obteniendo valores de confiabilidad aceptables, finalmente del análisis y correlación de variables se identificó que la calidad en la prestación de un servicio se encuentra fuertemente correlacionada con la variable liderazgo y dirección de equipos.

Descriptores: Liderazgo; características directivas; psicología ocupacional. (Tesaurus UNESCO).

ABSTRACT

The present research work shows a study on Leadership and Team Management, whose objective is to determine if leadership and team management in an emergency call center are related to the improvement of the quality of the call reception service, for this purpose the type of non-experimental research is considered, with a study universe of 96 subjects working in the call reception area of an emergency call center in Cañar and Azuay, Information was collected through a survey, whose validity and significance was submitted to the criteria of three experts, Cronbach's Alpha was applied to the results obtained, obtaining acceptable reliability values. Finally, from the analysis and correlation of variables, it was identified that quality in the provision of a service is strongly correlated with the variable leadership and team management.

Descriptors: Leadership; managerial characteristics; occupational psychology. (UNESCO Thesaurus).

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

INTRODUCCIÓN

El liderazgo se ha convertido en un tema que ha tomado revuelo durante las tres últimas décadas, siendo objeto de numerosos estudios cuyos constructos abordan el éxito y el fracaso de las organizaciones. Por una parte, el éxito enfocado desde el hecho de la aplicabilidad de un estilo de liderazgo eficiente basado en el compromiso organizacional y satisfacción laboral, por otra parte, el fracaso provocado por la ausencia de estos (Guerrero-Bejarano, 2016).

En el ejercicio del liderazgo, un líder alterna el ejercicio de diversos tipos de liderazgo según las demandas de situaciones del entorno específicas y expectativas de los miembros de la organización, en donde se combina dos estilos de liderazgo, el transaccional con el transformacional, este último, tiene impacto en la cultura organizacional como en la eficacia de la organización, impacto derivado de la dinámica de las interrelaciones entre el líder y el grupo (Mendoza-Torres & Ortiz-Riaga, 2006).

En tal sentido, la cultura organizacional dirigida hacia la calidad y liderazgo efectivo se convierte en aleados estratégicos que perfilan la delgada línea que denota el éxito del fracaso, resulta importante citar que los líderes al estar estrechamente relacionados con los objetivos de la empresa, estructura, gestión de equipos, normas de calidad, constante vigilancia de la satisfacción de su cliente externo, ejercerá una gerencia que garantice la calidad orientada por una lado al cumplimiento de sus objetivos organizacionales, así como también al bienestar de su talento humano (Ogliastri et al. 1999).

El liderazgo a nivel internacional, no es distinto al concebido por los otros líderes de todo el mundo. No obstante, los latinoamericanos se distinguen por su hincapié en la expectativa de un líder orientado al trabajo en conjunto, buen administrador, interesado en elevados resultados, sacrificado y consciente de las diferencias de estatus en la organización, cuyo éxito o fracaso depende de variables como el clima y entorno laboral, satisfacción al equipo, entre otras (Martínez-Garrido, 2017).

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

En Ecuador se han efectuado estudios que profundizan los estilos de liderazgos cambiantes relacionadas con las categorías de la variedad como la edad, el sexo, el grado educacional o la magnitud de las organizaciones (Alarcón-Toabanda et al. 2021). Es notable que el desarrollo de competencias para los emprendedores es un asunto importante para evadir un colapso temprano y se conviertan en emprendimientos de alta calidad que logren ser considerados a grado de exportación, para lograr este acometido, las competencias del liderazgo coadyuvan a la toma de buenas elecciones, la creatividad y novedad que permitan producir costo añadido como virtud competitiva en un mercado globalizado. La investigación identificó como problemática el cómo mejorar la calidad en el servicio de recepción de llamadas en una central de emergencias, por tanto, el objetivo principal fue determinar el liderazgo y la dirección de equipos para la central de emergencias en las provincias de Azuaya y Cañar-Ecuador que permita le mejoramiento de la calidad del servicio de la recepción de llamadas.

Referencial Teórico

El Liderazgo como una herramienta de éxito organizacional

La literatura sobre el liderazgo cuenta con un enorme conjunto de fuentes, distintas y heterogéneas, que provienen de diferentes disciplinas, no obstante, no existe una única definición y exclusivo modelo que lo explique en su integridad. Sin embargo, se considera las magnitudes de líder, seguidores y contexto como las más importantes al momento de abordar el liderazgo (Aguilar-Bustamante & Correa-Chica, 2017).

Maxwell (1998) hace referencia a la primera de las veinte y unas leyes irrefutables del liderazgo: la ley del tope, la cual relaciona proporcionalmente el nivel de eficiencia de una personal con la capacidad para liderar. Así también, se considera al liderazgo como una disciplina que permite alcanzar el máximo nivel de efectividad de una persona, produciendo influencia sobre un grupo de personas, coadyuvando a la consecución de metas (Maxwell & Mesías, 2007; Alfonso-Sánchez et al. 1999). En los últimos años, el liderazgo ha sido considerado como una magnitud fundamental en los diferentes

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

entornos del desarrollo de un individuo que consigue particular relevancia en el ámbito laboral, así como, hay una infinidad de recursos que se ven involucrados con el liderazgo tales como la felicidad, inteligencia emocional, creatividad, atención plena y capacidad de trabajo en equipo (Conejero-Pérez et al. 2022).

Las empresas están conformadas por diferentes estructuras y protocolos de actuación, pero por sobre todo por un primordial elemento: las personas, quienes pretenden lograr y consumir las metas establecidas por estas. En tal sentido, todas aquellas tareas que se desarrollen en pro de la consecución de estos objetivos es lo que se conoce como liderazgo. De la misma forma, el liderazgo resulta elemental para la efectividad de los grupos de trabajo y las empresas de las que son parte. En este empeño, hace falta explorar novedosas maneras de liderazgo, que permitan contestar eficazmente a las necesidades de trabajo, como el diseño para el cambio y la innovación, la pluriculturalidad, la dificultad, el trabajo con base en el razonamiento y las empresas (Sánchez-Manzanares et al. 2011).

Es fundamental destacar que actualmente las organizaciones hacen gigantes esfuerzos orientados al logro de las metas, los cuales se convierten en acciones que engloban a todos los procesos organizacionales, es por ello por lo que se necesita enfatizar en el valor del liderazgo (Uzurriaga-Balanta et al. 2020). Enfocados en el tema del liderazgo, se puede denotar diversos estilos de liderazgo, siendo así, Aguilar-Bustamante et al. (2017) indican que los actuales desarrollos investigativos en el campo de las teorías y modelos de liderazgo integran al liderazgo transformacional, transaccional, carismático como los más representativos. No obstante, para (Mendoza-Torres & Ortiz-Riaga, 2006), el estilo de liderazgo dependerá del ámbito en que el líder se desarrolle y de las tácticas que este adopte ante los cambios.

Los estilos de liderazgo son múltiples y permiten al líder desenvolverse en diferentes escenarios en las organizaciones, permitiendo dirigir y orientar a sus equipos de trabajo en la consecución de las metas trazadas, posee características únicas que lo definen, motivación al equipo, confianza, escucha activa, toma en cuenta todas las ideas, es

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

ejemplo para los demás, tiene alta capacidad de adaptación, es empático, entre otros (Cuadrado, 2001).

En cuanto al liderazgo transformacional (Perilla-Toro & Gómez-Ortiz, 2017), refieren que, mediante el liderazgo transformacional, el líder motiva a los seguidores a alcanzar un desempeño que supere las expectativas, esto a través de la transformación de las actitudes y valores de los seguidores. Este concepto desprende el hecho de la existencia de un vínculo entre el líder y el seguidor, el cual radica en los acuerdos a los que pueden llegar para la consecución de las metas establecidas.

El liderazgo transaccional se define como un enfoque ajeno a la usual interacción de ofrecer y recibir, que tradicionalmente ocurre en las colaboraciones líder-seguidor en grupos de trabajo, si no que se fundamenta en la personalidad y propiedades del líder para la consecución de objetivos que exijan los mejores resultados del equipo (Quintero & Fernández, 2017).

Según (Urribarri-Urdaneta & Romero, 2019), en lo que respecta a las características del estilo del liderazgo transaccional se integran la recompensa contingente, instrucciones de qué y cómo hacer y las secuelas del cumplimiento e incumplimiento y gestión por excepción, proceso de monitoreo y calibración. El liderazgo estratégico pertenece a los estilos de liderazgo modernos más completo, busca el beneficio del equipo, extrae y asume las fortalezas de otros relevantes estilos como por ejemplo el liderazgo transformacional, pensar estratégicamente, crea cambios pensando en el futuro en la organización a través del trueque de tácticas, comparte sus logros y no busca recibir todo el mérito por los logros alcanzados (Lezama-Torres et al. 2022). Por otra parte, López et al. (2020) indican que es la capacidad de predicción, adaptación y generación de ideas estratégicas que contribuyan a los futuros cambios y logros de la organización son las características que definen este estilo de liderazgo.

El liderazgo Leader Member Exchange LMX en términos generales consigue las metas entre el jefe y los subordinados, así como a desarrollar esfuerzos adicionales para emprender acciones extras a lo regular, laborar horas adicionales si fuese la situación,

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

pero por sobre cada una de las cosas no les da temor plantear ideas novedosas, alternativas que piensan viables sin miedo a que logren ser rechazadas por que confía en su líder, o sea en otros términos permanecen dispuestos a brindar costo añadido a sus ocupaciones y responsabilidades y además plantear ideas novedosas (Nader & Castro-Solano, 2010).

Por otro lado, (Esguerra & Contreras, 2016), define al liderazgo electrónico como el valor del entorno en el cual el fenómeno del liderazgo se estudia y se lleva a cabo, debido a que el liderazgo no solo coexiste con estas tecnologías, sino que forman parte importante del cambio y de los procesos de transformación organizacional. Por otro lado, dada la dificultad del entorno en el cual se desarrollan las empresas actualmente y la capacidad humana para adoptar dichos adelantos tecnológicos, que dan grandes maneras para interactuar en un mundo globalizado, los directivos tienen que aprender a liderar por medio de medios tecnológicos, en otros términos, ejercer predominación para el logro de fines, de la misma forma que se esperaría que lo hicieran en forma no virtual. El liderazgo electrónico puede darse en cualquier grado jerárquico de la organización, involucrando las diversas interrelaciones en las que se desempeña predominación mutua, en otras palabras, persona-persona, persona-grupo, grupo-persona e inclusive de organización a organización.

El liderazgo innovador es la capacidad de adaptarse a cambios a través de la implementación de estrategias innovadoras, además de impulsar a su equipo de trabajo, la iniciativa de desarrollar propuestas creativas que permitan obtener resultados innovadores (Esguerra & Contreras, 2016), introduce el concepto de clima laboral conceptualizado como el ambiente propicio para el desarrollo de un comportamiento creativo y tolerante generando seguridad al momento de intercambio de ideas.

En este sentido, (Willman-Carvajal & Velasco-Arango, 2011), afirman que la relación del liderazgo camino meta constituye un liderazgo bastante eficiente en la toma de decisiones, siendo así que, incluye a los trabajadores en la toma de estas, incrementando la satisfacción personal, extendiendo el margen de logros de la

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

organización, por su parte, el líder motiva y señala el camino a los miembros del grupo, es decir, trabaja con ellos para que identifiquen y aprendan los comportamientos que los llevarán a desarrollar las tareas y a obtener los incentivos que otorga la organización.

Calidad del servicio y la satisfacción del cliente

La calidad en el servicio se define como la satisfacción desde el punto de vista de las especificaciones del cliente, las cuales pueden ser expresadas en función de la cantidad de deficiencias que identifiquen en el producto y servicio receptado. De acuerdo con Hernández et al. (2018), la gestión de la calidad constituye un pilar fundamental en el desarrollo y evolución de las organizaciones, y con ello la capacidad de adaptación a los cambios, por lo que resulta ineludible la relación de proporcionalidad entre estas, sin embargo, por más altos que resulten los procesos de calidad siempre existirá espacio para oportunidades de mejora. Es importante destacar que la relación entre la productividad y competencia con la calidad en la gestión del talento humano, se realiza a través de la implementación de una cultura organizacional de calidad que contribuirá con el clima laboral, satisfacción del trabajador, compromiso organizacional, favoreciendo a la consecución de metas de la organización (Pedraza, 2018).

Los conceptos abordados sugieren que la calidad guarda una relación proporcional con la teoría de la ventaja competitiva, debido a que la ventaja competitiva de una empresa está ligada a la calidad de los bienes y servicios proporcionados por lo que toda empresa deberá cuestionarse sobre ¿cuál es dimensión de calidad vital para alcanzar la excelencia?, la respuesta acertada a esta pregunta hará la diferencia entre una empresa altamente competitiva de otra que no lo es. Entre los estudios generados hasta la actualidad respecto a la calidad en el servicio resultan interesantes los realizados en el área de la salud y el sector comercial, siendo así que, en el estudio realizado por (Suárez-Lima et al. 2019), a través del modelo SERVQUAL, en un centro

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

de salud en la ciudad de Milagro se evidenció que la satisfacción del usuario guarda estrecha relación con la empatía con la cual es atendido.

En el sector comercial según (Ibarra-Morales et al. 2020), la calidad en el servicio de una cadena de café en Hermosillo México, evidencio que satisfacción del cliente determina la calidad del establecimiento, parámetros como la responsabilidad, tiempo de respuesta y empatía guardan relación estrecha con la satisfacción general del cliente, y que el servicio ofertado esta correlacionado con la satisfacción total.

MÉTODO

Para dar respuesta a los objetivos planteados se ha empleado la investigación no experimental, debido a que se analizó a las variables en su contexto, para posteriormente estudiar los efectos de las condiciones aplicadas, siendo de tipo descriptiva. Los métodos empleados para la realización de esta investigación son por una parte el análisis documental bibliográfico, la cual revela la información relacionada con las variables estudiadas, a fin de identificar semejanzas. Para la recolección de información se empleará la técnica de la encuesta, a través de la aplicación de un cuestionario elaborado a partir de afirmaciones de las variables de estudio identificadas en el análisis documental.

Universo de estudio

La presente investigación se llevó a cabo a través del estudio de todo el universo, el cual está compuesto por 96 participantes, dado que, se encuentran agrupados dentro de una misma organización por lo que resulta factible para la aplicación del cuestionario.

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

Tratamiento estadístico de la información

Los datos fueron recolectados mediante la aplicación de la técnica de la encuesta a través de un formulario realizado en la herramienta Google Forms, cuya construcción se basó en la revisión sistemática de estudios en bases de datos científicas como Scopus, Web of Science, Scielo.

La estructura del instrumento estuvo dividida en dos partes, en primera se analizaron los factores relacionados con las variables de estudio medidos a través de escala de Likert con 5 posibles opciones: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo; mientras que en la segunda parte se midieron las variables de control a fin de caracterizar al sujeto de investigación.

En lo que respecta a la validación del instrumento de medición, esta fue realizada a través del consenso de 3 expertos, quienes evaluaron los 24 ítems elaborados en función de la definición de las variables de estudio de acuerdo con las siguientes escalas: 1 irrelevante, 2 poco relevante, 3 relevante y, 4 muy relevante. En lo posterior se promedió los resultados de cada uno de los ítems descartando aquellos cuyos resultados obtuvieron valores inferiores a 3, resultando un total de 12 de 24 ítems que cumplieron con dicha característica, con lo cual se obtuvo el instrumento de medición para prueba piloto.

La fiabilidad y validez del cuestionario se realizó a través de la aplicación de varias pruebas a sujetos similares, mediante lo cual se identificó la versión final del instrumento de medición. Una vez implementada la prueba piloto, sobre los datos obtenidos se aplicó Alpha de Cronbach identificando los ítems cuyos coeficientes de fiabilidad se encontraban bajo el umbral de 0.6, pudiendo mejorar el resultado del coeficiente mediante la exclusión de dichos ítems, es así que, el instrumento fue aplicado de 15 sujetos de estudio obteniendo un Alpha de Cronbach general de 0.825 determinando que el cuestionario cuenta con alta fiabilidad, por lo que la encuesta general fue aplicada con los 12 ítems inicialmente planteados. (Véase Tabla1).

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

Tabla 1.
Alpha de Cronbach prueba piloto.

Variables	Ítems con validez de contenido	Alpha de Cronbach prueba piloto
Variable Dependiente		
Calidad	6	0.84
Variable Independiente		
Liderazgo	6	0.666
Alpha de Cronbach de la escala general	12	0.825

Fuente: Resultados Alpha de Cronbach adaptada de las salidas de SPSS.

RESULTADOS

Análisis Externo

Los resultados existentes del segundo semestre de año 2021 respecto a la satisfacción ciudadana de 380 usuarios del servicio de una central de emergencias en las provincias de Azuay y Cañar proporcionan una visión general de la satisfacción y percepción de calidad referente al servicio prestado, los cuales revelan que la percepción del usuario con relación a la calidad global del servicio se encuentra en el 83%. En cuanto a los resultados obtenidos con respecto a la satisfacción en la atención brindada por el personal que receptó la llamada se evidencia un porcentaje de satisfacción del 85,4%. Por otra parte, el nivel de confiabilidad de los ciudadanos fue analizado de acuerdo con 5 escalas de medición resultando el 32% muy alto, alto el 46%, neutral el 19,7%, bajo el 1,7% y muy bajo el 0%.

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

Análisis Interno

En cuanto al análisis estadístico descriptivo de las variables de control, se identificó que del universo de estudio de 96 sujetos de investigación el 70.1% tiene una edad de 30 años en adelante y los otros participantes dentro del rango de 20 a 29 años (Véase Figura 1).

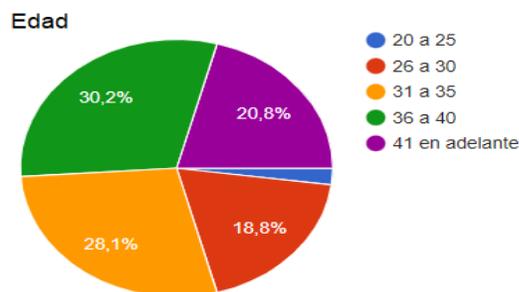


Figura 1. Porcentajes según la edad de los sujetos de investigación.

Dentro de este contexto la mayor cantidad de encuestados corresponden al género masculino (Véase Figura 2).

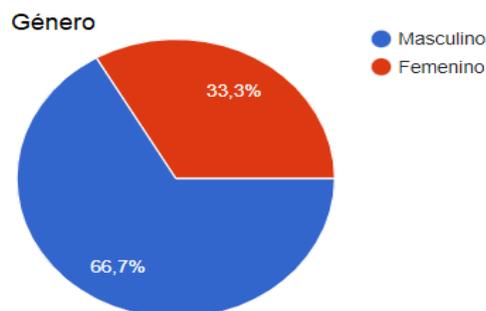


Figura 2. Porcentaje según género de los sujetos de investigación.

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

En lo que respecta al nivel de instrucción de los sujetos, se evidencia que el 42.7% son bachilleres y el 57.3% tienen instrucción superior (Véase Figura 3).

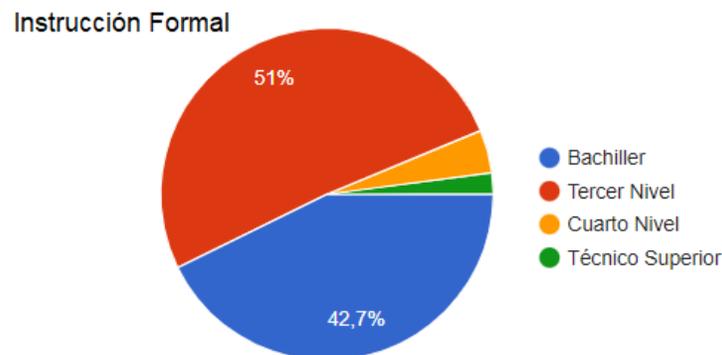


Figura 3. Porcentaje de Instrucción Formal de los sujetos de investigación.

Los principales resultados al realizar el cruce de variables entre los ítems relacionados con el liderazgo y las diferentes variables de control como edad, género, nivel de instrucción, se identifica que en todos los rangos de edad en un porcentaje superior al 70% indican estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el liderazgo guarda estricta relación con la dirección de equipos, trabajo en equipo, confianza, capacidad de toma de decisiones y motivación del equipo. Por su parte en lo que respecta a la relación entre liderazgo y gerencia, el porcentaje que indica estar de acuerdo o totalmente de acuerdo se encuentra entre el 50% o más de los sujetos de estudio en todos los rangos de edad.

Al relacionar la variable género con los ítems de liderazgo las mujeres que indican estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo duplican al porcentaje de respuestas del género masculino.

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

Basados en los resultados de relacionar la variable instrucción formal con los ítems de liderazgo, se identifica que los sujetos de estudio con un nivel de instrucción de tercer nivel tienen un mayor porcentaje de respuestas indicando estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo con las afirmaciones investigadas en torno a liderazgo. No obstante, en todos los niveles de instrucción los participantes de la investigación indicaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con un porcentaje igual o superior al 50% en todas las aseveraciones de liderazgo.

Los resultados observados en los ítems de la variable calidad como confiabilidad, cultura organizacional, capacidad de adaptación, compromiso organizacional, oportunidad de mejora y capacidad de respuesta al relacionarlos con los rangos de edad muestran que en todos casos más del 60% de los sujetos de estudio indican estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con lo propuesto en los enunciados.

Respecto al cruce de los ítems de calidad con las variables género e instrucción formal se evidencia que el 70% o más de los encuestados afirman estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con los postulados planteados.

Para complementar el análisis, en este apartado se presenta los resultados de la investigación con base a las salidas del programa de análisis estadístico SPSS y que tiene que ver con las hipótesis correlacionales.

H_0 : La calidad en la prestación de un servicio no está correlacionada con el liderazgo de equipos.

H_1 : La calidad en la prestación de un servicio está correlacionada con el liderazgo de equipos.

Se procedió con la aplicación del instrumento de medición con validez de contenido y fiabilidad de Alpha de Cronbach cuyo resultado es 0.959 con 96 sujetos de estudios (Véase Tabla 2).

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

Tabla 2.
Alpha de Cronbach Resultado de la Investigación.

Variables	Ítems con validez de contenido	Alpha de Cronbach prueba piloto
Variable Dependiente		
Calidad	6	0.917
Variable Independiente		
Liderazgo	6	0.920
Alpha de Cronbach de la escala general	12	0.959

Fuente: Resultados Alpha de Cronbach adaptada de las salidas de SPSS.

Se aplicó la correlación bilateral de Pearson con coeficientes significativos, para ello se calculó las nuevas variables considerando sus promedios y se obtuvo los siguientes resultados:

La variable Prom_Calidad está fuertemente correlacionada de manera positiva con la variable Prom_Liderazgo (0.921**) y es estadísticamente significativa (Sig. Bilateral 0.000 < p valor de 0.05) (Véase Tabla 3).

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

Tabla 3.
 Correlaciones Bivariadas del liderazgo y calidad.

		Prom_Calidad	Prom_Liderazgo
Prom_Calidad	Correlación de Pearson	1	.921**
	Sig. (bilateral)		0.000
	0.000 <p valor de 0.05		
	Sujetos de estudio	96	96
Prom_Liderazgo	Correlación de Pearson	.921**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	0.000 <p valor de 0.05		
	Sujetos de estudio	96	96

Fuente: Resultados Correlaciones Bivariadas adaptada de las salidas de SPSS.

DISCUSIÓN

Otro hallazgo identificado hace referencia a la estrecha relación que existe entre la confianza del líder del equipo y sus seguidores como una estrategia para la consecución de objetivos, en el mismo orden de ideas analiza una relación vinculante entre dos dimensiones dentro de la organización, por una parte, la relación líder-equipo de trabajo y trabajo en grupo-satisfacción laboral (Pérez-Vilar & Azzollini, 2013). Como se ha predicho, las afirmaciones coinciden con los resultados obtenidos, los cuales proporcionan resultados concluyentes respecto al liderazgo dentro de la organización, estableciendo íntima relación con factores como la dirección de equipos, trabajo en equipo, confianza, capacidad para la toma de decisiones y motivación de equipos.

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

El estudio de (Lara-López, 2002), referente a la gestión de calidad en los servicios aborda las dimensiones del servicio como aquella cualidad que aporta valor agregado al mismo, destacando a la fiabilidad como una habilidad para proveer el servicio de acuerdo a lo ofertado al cliente, además de la capacidad de respuesta como una dimensión que mide la capacidad de responder de manera eficaz a los requerimientos del cliente, siendo consonante con los resultados de confiabilidad y capacidad de respuesta obtenidos en la investigación respecto a la variable calidad en el servicio.

Por otra parte, los resultados obtenidos determinaron importantes factores asociados con la calidad en la prestación de un servicio, tales como la cultura y compromiso organizacional, lo cual es consistente con el estudio de (Charón-Durive, 2007), sobre la importancia de la cultura organizacional para el desarrollo de los sistemas de gestión de calidad cuyos resultados confirman que la calidad guarda sinérgica relación con el adecuado manejo gerencial a través de la creación de espacios de participación, con un liderazgo orientado a la motivación y basado en valores, coadyuvando a la prestación de servicios eficientes y efectivos.

CONCLUSIONES

En esta investigación se ha argumentado que en el área de llamadas de la central de emergencias en las provincias de Azuay y Cañar-Ecuador, existe una alta correlación entre la calidad en la prestación de un servicio y el liderazgo de equipos, por lo que, constituye una íntima relación entre el liderazgo con factores como la dirección de equipos, trabajo en equipo, confianza, capacidad para la toma de decisiones y motivación de equipos.

Las corrientes teóricas de liderazgo y calidad del servicio coadyuvan a que la calidad del servicio tiene estrecha relación con el liderazgo dentro de la organización, debido a que, los logros organizacionales parten por la motivación del líder y la toma de decisiones conjuntas con el equipo de trabajo.

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

Con los resultados obtenidos en la investigación, se denota que el trabajo en equipo en la central de emergencias y el liderazgo implementado dentro de esta repercuten en la calidad del servicio, que a su vez es transmitido a los agentes externos por la satisfacción que estos expresan, no obstante, es importante generar una cultura de mejora continua en la institución.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Unidad Académica de Posgrados de la Universidad Católica de Cuenca y a todos sus docentes por los conocimientos e información brindada, a la Coordinación Zonal 6 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 por la colaboración en la recolección de información para la elaboración de esta investigación.

FINANCIAMIENTO

No monetario

AGRADECIMIENTO

A la Unidad Académica de Posgrados de la Universidad Católica de Cuenca por el apoyo permanente a los procesos investigativos.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Aguilar-Bustamante, M. C., & Correa-Chica, A. (2017). Análisis de las variables asociadas al estudio del liderazgo: una revisión sistemática de la literatura [Analysis of variables associated with the study of leadership: a systematic review of the literature]. *Universitas Psychologica La Revista*, 16(1), 1–19. <https://www.redalyc.org/journal/647/64750138001/64750138001.pdf>

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

- Alarcón-Toabanda, P. E., Naranjo Armijo, F. G., & Castelo Rivas, A. F. (2021). La influencia de variables demográficas en el Liderazgo organizacional en organizaciones del Ecuador [The influence of demographic variables on organizational leadership in Ecuadorian organizations]. *Mundo Recursivo Revista Científica*, 4(2), 121–142.
<https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/106/144>
- Alfonso-Sánchez, I, Alvero Pérez, Y, & Tillán Gómez, S. (1999). Liderazgo: un concepto que perdura [Leadership: an enduring concept]. *ACIMED*, 7(2), 132-135.
- Charón-Durive, L. (2007). Importancia de la cultura organizacional para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad [Importance of organizational culture for the development of the quality management system]. *Ciencia en su PC*, (5),87-95. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181315033009>
- Conejero-Pérez, J.-I., López-Verdugo, I., & Hidalgo, V. (2022). ¿Qué convierte a una persona en líder? El papel de la inteligencia emocional, la capacidad de trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el liderazgo auténtico [What makes a person a leader? The role of emotional intelligence, teamwork skills and job satisfaction in authentic leadership]. *Psychology, Society & Education*, 14(1), 1-11.
<https://doi.org/10.21071/psy.e.v14i1.14187>
- Cuadrado, I. (2001). Cuestiones teóricas y datos preliminares sobre tres estilos de liderazgo [Theoretical issues and preliminary data on three leadership styles]. *Revista de Psicología Social*, 16(2), 131–155.
<https://doi.org/10.1174/021347401317351107>
- Esguerra, G, & Contreras, F. (2016). Liderazgo electrónico, un reto ineludible para las organizaciones de hoy [E-leadership, an inescapable challenge for today's organizations]. *Estudios Gerenciales*, 32(140),262-268. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21248046007>
- Guerrero-Bejarano, M. A. (2016). La relación entre los estilos de liderazgo, la satisfacción laboral y su efecto en el compromiso organizacional [The relationship between leadership styles, job satisfaction and their effect on organizational commitment]. *INNOVA RESEARCH JOURNAL*, 1(10), 134–144.
<https://doi.org/10.33890/innova.v1.10.2016.106>

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

- Hernández, H, Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones [Quality management: a key element for organizational development]. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Ibarra-Morales, L. E., Woolfolk-Gallego, L. E., Meza-López, B. I., & Gelain-Rodríguez, E. T. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café [Service quality evaluation: a practical application in a coffee establishment]. *Revista CEA*, 6(11), 89-107. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430>
- Lara-López, J. (2002). La gestión de la calidad en los servicios [Quality management in services]. *Conciencia Tecnológica*, (19). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>
- Lezama-Torres, M. A., Cruz Vasquez, M., & Pico González, B. (2016). El liderazgo estratégico moderno y el mejoramiento del desempeño del capital humano [Modern strategic leadership and human capital performance improvement]. *Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad*, 9(1), 242–261. Recuperado a partir de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/15>
- Martínez-Garrido, C. (2017). La incidencia del liderazgo y el clima escolar en la satisfacción laboral de los docentes en América Latina [The impact of leadership and school climate on teachers' job satisfaction in Latin America]. *Archivos Análitos de Políticas Educativas*, 25(80), 1–26. <https://doi.org/10.14507/epaa.25.2851>
- Maxwell, J. C., & Mesías, M. (2007). *El ABC del liderazgo [The ABC of leadership]*. Recuperado <https://n9.cl/13p0x>
- Mendoza-Torres, M. R., & Ortiz-Riaga, C. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas [Transformational Leadership, Dimensions and Impact on Organizational Culture and Business Effectiveness]. *Revista Facultad de Ciencia Económicas*, 14(1), 118–134. <http://som.binghamton.edu/faculty/index.htm>.
- Nader, M., & Castro Solano, A. (2010). Teorías implícitas del liderazgo, LMX y bienestar laboral: generalización de un modelo teórico [Implicit theories of leadership, LMX and occupational well-being: generalization of a theoretical model]. *Revista de Psicología*, 28(2), 227–258.

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

- Ogliastri, E., McMillen, C., Arias, M. E., de Bustamante, C., Dávila, C., Dorfman, P., Fimmen, C., Ickis, J., & Martínez, S. (1999). Cultura y liderazgo organizacional en 10 países de América Latina. El estudio Globe [Organizational culture and leadership in 10 Latin American countries. The Globe study]. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 22, 29–57. <https://www.redalyc.org/pdf/716/71602203.pdf>
- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano [Organizational climate and its relationship with job satisfaction from the perception of human capital]. *Revista LASALLISTA de Investigación*, 15(1), 90–101. <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/html/>
- Pérez-Vilar, P, & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: su relación con la satisfacción laboral [Leadership, teams and work groups: their relationship with job satisfaction]. *Revista de Psicología (PUCP)*, 31(1), 151-169.
- Perilla-Toro, L., & Gómez-Ortiz, V. (2017). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder [Relationship of transformational leadership style to employee health and well-being: the mediating role of trust in the leader]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2),95-108.
- Quintero, N, & Fernández, M. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos [Transformational and transactional leadership in Venezuelan entrepreneurs]. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(77),56-74.
- Sánchez-Manzanares, M, & Gil, F, & Rico, R, & Alcover, C. (2011). Nuevas formas de liderazgo en equipos de trabajo [New forms of leadership in work teams]. *Papeles del Psicólogo*, 32(1),38-47. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77817210005>
- Suárez-Lima, G, Robles Salguero, R, Serrano Mantilla, G, Serrano Cobos, H, Armijo Ibarra, A, & Anchundia Guerrero, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III [Perception of quality of care at the CAI III health center]. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.

Hilda Patricia Acurio-Vargas; Danny Christian Barbery-Montoya

Urribarri-Urdaneta, Ó, & Romero, D. (2019). Liderazgo transaccional orientado a las tareas: estilo típico en organizaciones de Medellín [Task-oriented transactional leadership: typical style in organizations in Medellin]. *Opción*, 35(89-2), 1178-1207.

Uzurriaga-Balanta, M., Osorio-Quintana, C., & Arias- Erazo, O. (2020). *Liderazgo: Definiciones y estilos [Leadership: Definitions and styles]*. <http://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/4680>

Willman-Carvajal, S., & Velasco-Arango, M. I. (2011). Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad ICESI [Relationship between the perceptions of the immediate supervisor's leadership style and the work performance of ICESI university interns]. *Estudios Gerenciales*, 27(118), 67–84. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(11\)70146-2](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(11)70146-2)