

# Artículo 1. Evaluación de la percepción del liderazgo de los trabajadores en una institución educativa según la norma ISO 9001:2015.

*An evaluation of educational workers' perception of leadership skills according to ISO 9001:2015.*

---

## AUTORES

Jesús Guillermo Sotelo Asef

Ernesto Geovani Figueroa González

---

## Resumen

El objetivo de la presente investigación es evaluar la percepción de la variable liderazgo y tres de sus dimensiones en una institución educativa. Para ello, se elaboró un instrumento de medición con el fin de recabar la información requerida. Es un estudio no experimental, transversal, cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional. Se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbrach (1951), donde se obtuvo un valor

de 0.954, asimismo se hace un procesamiento de los datos basado en el coeficiente de correlación para identificar las correlaciones de la variable y sus dimensiones (liderazgo y compromiso, política y roles, responsabilidades y autoridades en la organización), existiendo correlación positiva entre ellos.

## Palabras clave

Coefficiente de correlación, liderazgo, Norma ISO.

## Abstract

The objective of this research is to evaluate how the leadership variable, and three of its dimensions are perceived by an educational institute. To do so, a measurement tool was devised to gather the required information. This research is a non-experimental, transverse, quantitative, descriptive and correlational type. A reliability analysis was performed through Cronbach's coefficient alfa (1951), where a value of 0.954 was obtained. In addition, data were processed based with the correlation coefficient to identify the correlation of the variables and their dimensions (leadership and commitment, policies and roles, responsibilities and authorities within the organization), existing a positive correlation among them.

## Key words

Correlational Coefficient, leadership, ISO norm.

## Introducción

La calidad se ha vuelto de suma importancia para las organizaciones, ya que ayuda a establecer los parámetros de un producto o servicio que satisfaga las expectativas de los clientes. Uno de los propósitos fundamentales de un sistema de gestión de la calidad (SGC) es actuar como una herramienta preventiva (IMNC, 2015). La implementación de un sistema de gestión de la calidad, con base en la Norma ISO vigente, facilita llevar a cabo una evaluación de la eficiencia y eficacia de las actividades de un determinado proceso y, a su vez, del cumplimiento y mejora de los objetivos de la organización (Medina, 2018).

El objetivo del presente estudio es evaluar la percepción de los trabajadores de una institución educativa respecto al liderazgo tomando en consideración la Norma ISO 9001:2015, asimismo identificar las dimensiones que pueden resultar del análisis de cada uno de los puntos

del liderazgo, a su vez, servirá como una herramienta para realizar un diagnóstico sobre la variable mencionada en las organizaciones que se encuentren o no certificadas por dicha norma e identificar cómo los trabajadores de la misma consideran que se encuentra el liderazgo al momento de la aplicación del instrumento.

El conocer la percepción de los trabajadores sobre alguna variable de interés para la organización educativa objeto de estudio es de vital importancia, ya que al hablar de la calidad de las organizaciones se debe considerar que se encuentran inmersas cada vez más en una etapa de competencia en el interior y en el exterior de su entorno.

El medir el liderazgo dentro de una organización es importante, porque con base en ello se toman decisiones que pueden ser de vital importancia para la misma; por otra parte, ayuda a trabajar mejor en equipo y a establecer una comunicación efectiva entre los miembros de los grupos que se desenvuelven en la organización sin dejar de mencionar que el liderazgo es importante para realizar una mejor supervisión entre pares, equipos y grupos.

Además, los resultados que se obtengan del presente estudio tendrán como finalidad beneficiar a la Alta Dirección de la Universidad Juárez del Estado de Durango (UJED), clientes internos y externos, comité de calidad, personal operativo de procesos, auditores internos o externos y la sociedad en general, pues dará pauta a tomar decisiones dentro de la misma.

El conocimiento y la teoría ya existen, así como diversas metodologías; sin embargo, es necesario la aplicación de nuevas herramientas para generar resultados a principios más amplios de cumplimiento con base en la Norma ISO 9001:2015, debido a que ésta se basa en un enfoque de riesgos, donde el liderazgo es una variable que implica importancia para los miembros de las organizaciones. Pero esta información puede servir para apoyar la teoría del ciclo de Deming

debido a que es una metodología que se caracteriza por las fases de planear, hacer, verificar y actuar.

Se pretende conocer, a mayor medida, la percepción del liderazgo de acuerdo con las características que se deben cumplir en cuanto a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 en donde se mencionan aspectos como liderazgo y compromiso, políticas y roles, responsabilidades y autoridades en la organización; esto implica que se facilite el trabajo en pares, equipos y grupos dentro de la institución objeto de estudio y, por ende, tomar decisiones que permitan mejorar en cuanto a la organización dentro de la misma.

Asimismo, la presente investigación permitirá evaluar la percepción de la variable liderazgo dentro de una organización con ayuda de un instrumento que consta de 30 ítems que se evalúan mediante una escala tipo Likert, considerando los valores de 5 = muy de acuerdo, 4 = de acuerdo, 3 = indiferente, 2 = en desacuerdo y 1 = muy en desacuerdo.

Por otra parte, se realiza una correlación entre los factores que componen la variable de liderazgo de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 que son liderazgo y compromiso, política y roles, responsabilidades y autoridades en la organización, donde se encuentra que existe una correlación positiva entre los factores antes mencionados.

Se concluye, con base en los objetivos planteados, que el instrumento para medir la percepción de los trabajadores es un instrumento fiable, ya que la variable liderazgo obtuvo un coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.954, realizando el análisis de fiabilidad de cada uno de los factores el factor liderazgo y compromiso resultó con un valor de fiabilidad de 0.913, el factor política con un valor de 0.871 y el factor roles, responsabilidades y autoridad en la organización con un valor de 0.85; esto quiere decir que es un instrumento que se puede utilizar en las organizaciones para medir dichas variables con cierta objetividad, mencionando que es la etapa

previa para una validación completa de acuerdo con lo que se presenta en la metodología de la investigación.

### Planteamiento del problema

El liderazgo en las instituciones educativas se concibe desde diferentes perspectivas; las atribuciones desde un punto de vista formal y funcional del papel del líder son asignadas al director, quien en su gestión tiene como responsabilidades la administración de los recursos, elaborar planes con relación a los objetivos establecidos por el sistema educativo y también asegurar la calidad en los procesos de formación, que es la razón de ser de las instituciones educativas (con frecuencia, este último es el aspecto en que menos atención ponen los directivos).

En este artículo, se aborda el tema del liderazgo partiendo de un análisis del concepto, el cual ha sido ampliamente estudiado en las ciencias sociales; particularmente, con el enfoque administrativo por la influencia e importancia que tiene para las organizaciones, y también desde una perspectiva psicológica y social a fin de determinar los rasgos del liderazgo, y explicar los determinantes y la influencia sobre los grupos sociales (Amador, 2019).

En la actualidad, el sistema educativo mexicano se ha transformado atendiendo a las políticas educativas que se generan en el ámbito mundial por organismos internacionales enfocadas hacia la calidad educativa, y una gestión más eficiente y descentralizada de los centros educativos, entre otros aspectos. En este contexto, el liderazgo directivo surge como uno de los principales factores por los que se apuesta para lograr materializarlas y mejorar la gestión de las organizaciones educativas, tanto en el plano internacional como nacional. Este artículo explora la percepción de los estudiantes del nivel medio superior del Instituto Politécnico Nacional de México acerca del liderazgo directivo, a partir del movimiento que se gestó en 2014 y que trajo como consecuencia el

cambio de directivos a solicitud de la comunidad estudiantil. En este marco, se revisan las características y los retos para este nivel educativo, en general, y para los directores, en particular. Se presenta un panorama sobre las tendencias y los estilos de liderazgo directivo, identificando las competencias necesarias para ejercerlo con eficacia y también se plantea un análisis sobre el impacto del liderazgo en la gestión (Romero, Trejo & Topete, 2017).

En 2012, el programa integral de fortalecimiento institucional se encontraba en su décima etapa y dentro de sus objetivos generales estaba el de consolidar los procesos de evaluación externa, autoevaluación institucional y los de mejora continua, entre algunos de sus objetivos fue certificar bajo la Norma Internacional ISO-9001:2008, los procesos académico-administrativos.

## Objetivos

1. Analizar la percepción de los trabajadores de la UJED sobre la variable liderazgo de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015.
2. Describir las correlaciones entre las dimensiones de la variable liderazgo.

## Hipótesis

Existe una buena correlación entre las dimensiones de la variable liderazgo de acuerdo con la percepción de los trabajadores.

## Revisión de la literatura

Chiavenato (2001, pág. 314) define el liderazgo como “una influencia interpersonal ejercida en determinada situación, para la consecución de uno o más objetivos específicos, mediante el proceso de la comunicación humana”. Añade que es un fenómeno social, cuya influencia ocurre en grupos de trabajo, en los que opera como “fuerza psicológica que incluye conceptos como poder y autoridad”. Por su parte, Andersen expone que la mayoría de las definiciones de liderazgo “incluyen dos o tres elementos del alcance de metas, grupos u organizaciones, estructura y relaciones interpersonales” para explicar que no hay líder si no hay grupo, sea éste organizado o no (Preciado & Monsalve, 2008).

Delimitar conceptualmente el liderazgo no es una tarea tan sencilla como inicialmente puede parecer, porque hablar de liderazgo, hoy en día, supone hacer referencia a un término que se caracteriza, esencialmente, por el enrevesamiento terminológico y la complejidad. Las razones, entre otras, se encuentran en la propia procedencia del término y su aplicación a ámbitos de naturaleza diversa, hecho que ha dificultado su comprensión. Stogdill, en 1974, concluyó que existen casi tantas definiciones del liderazgo como personas que han tratado de definir el concepto, y hasta hoy este fenómeno se mantiene. A pesar de ello, es importante incidir en que esta magnitud teórica no concluye en posiciones muy opuestas o excluyentes, lo que ayuda, paradójicamente, a reducir el marco terminológico real, ofreciendo una visión global del liderazgo en el momento actual (Vázquez, Bernal & Liesa, 2014).

El liderazgo ha sido un tema adoptado por diferentes disciplinas, especialmente por las ciencias administrativas, debido a la necesidad que han tenido los gerentes de desarrollarlo a fin de gestionar las organizaciones actuales construidas en entornos complejos y globales. Son muchas las organizaciones que invierten a diario millones de dólares

para capacitar a sus grandes ejecutivos en la formación de liderazgo (Pautt, 2011).

Tradicionalmente, el tema del poder e influencia en las organizaciones se ha abordado de una manera lineal y directa entre líderes y seguidores, que en el mejor de los casos se reconoce bidireccional. Esta aproximación responde al concepto de organización cuya estructura y funcionamiento está preestablecida por el líder, y es él quien determina y planifica los cambios que se requieren para alcanzar la estabilidad deseada. Por otra parte, si se reconoce a las organizaciones como sistemas complejos y cuyos cambios, en gran medida, pueden estar determinados por la interacción misma entre los agentes que la conforman, la influencia del liderazgo como proceso cobra especial importancia. En este sentido, la relación entre líderes y colaboradores es intrincada, no lineal, y sus efectos, en importante medida, son indeterminados, pues los cambios que se suscitan pueden ser espontáneos y poco previsible. Esta concepción del cambio como proceso dinámico demanda replantear las posturas clásicas en las que se asume que las organizaciones operan dentro de un ambiente estable (Contreras & Castro, 2013).

A pesar de la existencia de esta relación del liderazgo con la motivación de los trabajadores, se sigue ocultando o negando esta realidad, y se cae, una y otra vez, en análisis reduccionistas de la problemática de la falta de motivación laboral. Se culpa al individuo de su falta de interés y compromiso laboral y, por el contrario, no se examina toda la trama sistémica que hay detrás de la manifestación del síntoma motivacional, donde los juegos de poder, el control y el dominio que se tiene sobre el otro, en el ambiente laboral, son factores altamente importantes para ser considerados en el análisis de estos síntomas que denigran paulatinamente el desarrollo integral de los trabajadores. Los procesos laborales se retroalimentan constantemente y esto genera un determinado ambiente psicológico en la institución. Muchas veces, se

tiene una mala concepción sobre el ejercicio del liderazgo y, por ello, al tratar de hacer un buen papel en el mismo, se denigra a las personas, tratando de “educarlas, presionarlas, corregirlas o cambiarlas” de manera que se logren “adaptar” al proceso laboral, incurriendo con estas prácticas en una violación de los derechos humanos de las personas. Los trabajadores, por su parte, muchas veces se resisten ante este tipo de prácticas insanas y todo ello genera el desarrollo de una trama vincular que propicia un ambiente laboral viciado y nocivo para los participantes de la organización (Cortes, 2004)

### Liderazgo y compromiso, política, roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El líder de una organización en un sistema de gestión de calidad (SGC) debe estar involucrado en todos los niveles de operatividad de la misma, propiciar la constante retroalimentación del personal, clientes, proveedores y otras partes interesadas y ser proactivo en sus propuestas para la resolución de conflictos y prevención de posibles desviaciones.

Existe evidencia sustancial de que el liderazgo transformacional está positivamente relacionado con el compromiso organizacional de los empleados. Esto se demostró en numerosos estudios que han aplicado un enfoque directo para examinar el efecto del liderazgo transformacional en el compromiso organizacional (Keskes, 2014).

La Norma ISO 9000:2015 (sistemas de gestión de calidad-fundamentos y vocabulario), en su apartado 3.5.8 define “política” (término relativo a la organización), como las intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección. Asimismo, en su apartado 3.5.9 política de calidad, en su nota 1, se menciona que generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y la

misión de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad (ISO, 2015).

Para Porter (1990), los líderes creen en el cambio, activan a su gente para que innove continuamente, reconocen la importancia de su propio país como parte integrante de su éxito competitivo y trabajan para mejorarlo. Y lo más importante, los líderes reconocen la necesidad de presión y desafío. Están dispuestos a proponer políticas y normas estatales apropiadas, aunque no sean agradables, lo que a menudo les asigna el título de “estadistas”, aunque pocos se ven a sí mismos como tales. Este debe ser el objetivo, tanto para las naciones como para las empresas: no simplemente sobrevivir, sino lograr la competitividad internacional. Y no sólo una vez, sino continuamente.

## Metodología

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Durante el tiempo la construcción de un conjunto de experiencias, de creencias y valores a fin de percibir la realidad, dar respuesta a dicha percepción, así como la manera de interactuar con el mundo y comprender el conocimiento, adquiere su significancia a raíz de la existencia de paradigmas. Pueden señalarse fundamentalmente dos corrientes filosóficas llamadas paradigmas; conocidos como el paradigma positivista cuantitativo o racionalista y el paradigma simbólico-interpretativo, cualitativo, hermenéutico o cultural. Así también, está el paradigma crítico o sociocrítico (Lara, 2013).

## Diseño y tipo de investigación

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado, y está directamente relacionado a los métodos de investigación que son dos: método inductivo generalmente asociado con la investigación cualitativa que consiste en ir de los casos particulares a la generalización, y el método deductivo asociado habitualmente con la investigación cuantitativa cuya característica es ir de lo general a lo particular (Ruiz, 2012).

La presente investigación es de diseño no experimental, de corte transversal, cuantitativa, a su vez, de tipo descriptiva y correlacional, ya que sólo se analizan los datos recolectados en un solo momento y en tiempo único sobre la percepción de los trabajadores de la UJED con base en las variables objeto de estudio y la correlación entre la variable liderazgo con la calidad en el servicio y cada una de sus dimensiones.

## Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos, según Chipia (2015), son el conjunto de reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación. Para el presente estudio, se utilizó la técnica de la encuesta que el mismo autor define como una técnica diseñada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales son de interés para el investigador.

A diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten también por escrito.

### Instrumento de medición

El instrumento de medición busca recoger información de las dimensiones seleccionadas sobre la variable liderazgo de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 y las dimensiones liderazgo y compromiso con 16 ítems, política con 8 reactivos y roles y responsabilidades con 6 reactivos. Para analizar los datos, se utilizó la escala tipo Likert y a cada posible respuesta de cada reactivo se le asignó un valor numérico, para muy de acuerdo = 5, de acuerdo = 4, indiferente = 3, en desacuerdo = 2 y muy en desacuerdo = 1.

### Resultados

El instrumento fue sometido a una prueba piloto de 40 cuestionarios y, con base en la misma, se determinó el criterio de confiabilidad del instrumento, por el coeficiente de alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach (1951), el cual requiere de una sola aplicación del instrumento de medición y toma valores entre 0 y 1 que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y, por tanto, llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Alfa de Cronbach es un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen. Su interpretación será que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a

partir de 0.80 (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). El coeficiente de alfa de Cronbach obtuvo una confiabilidad = 0.954.

### Estadísticas de fiabilidad

Sobre los resultados obtenidos después del análisis de fiabilidad del instrumento, se obtiene un coeficiente alfa de Cronbach de 0.954, con 30 elementos en el instrumento, por lo que se muestra que el instrumento cumple con lo requerido para desarrollar un análisis efectivo en las organizaciones considerando que puede servir para evaluar la variable objeto de estudio y se puedan tomar decisiones que aporten al mejoramiento institucional; respecto a la dimensión de liderazgo y compromiso, se obtiene un coeficiente alfa de Cronbach de 0.91 con 16 elementos; en cuanto a la dimensión política, que consta de 8 ítems, resulta un coeficiente alfa de Cronbach con valor de 0.871 con 8 elementos; respecto a la dimensión de roles, responsabilidades y autoridades de la organización resulta que se obtiene un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.845 con 6 elementos.

Para entender los resultados que se presentarán a continuación, es necesario precisar que se utilizó el método de coeficiente de correlación de Pearson cuya interpretación se basa en la medida de aproximación; esto significa que a medida que el valor se acerca a los extremos (-1 o +1), la correlación es más potente, el signo señala la direccionalidad de la correlación.

Un valor negativo quiere decir que a medida que se incrementan los valores de una variable disminuyen los de la otra (correlación inversa).

En cambio, si el valor es positivo, a medida que aumentan unos, también lo hacen los otros y viceversa (correlación directa).

Cuando existe correlación entre ambas variables significa que las mismas comparten información y variabilidad.

Una vez definido lo anterior, se puede determinar de acuerdo con lo presentado en la siguiente tabla, que la correlación existente entre la variable liderazgo y sus dimensiones son un valor de correlación positivo, directo y con una intensidad alta.

**Tabla 1.1**

*Correlaciones Pearson.*

		Liderazgo y compromiso	Política	Roles responsabilidades y autoridades en la organización
<b>Liderazgo y compromiso</b>	<i>Correlación de Pearson</i>	1	0.889**	0.814**
	<i>Sig. (bilateral)</i>		0.000	0.000
	N		47	47
<b>Política</b>	<i>Correlación de Pearson</i>		1	0.745**
	<i>Sig. (bilateral)</i>			0.000
	N			47
<b>Roles responsabilidades y autoridades en la organización</b>	<i>Correlación de Pearson</i>			1
	<i>Sig. (bilateral)</i>			0.000
	N			47

En la presente tabla, se muestran los resultados obtenidos de las correlaciones del coeficiente de Pearson entre las dimensiones de la variable liderazgo.

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

*Fuente propia.*

Como se muestra en la tabla anterior, el liderazgo y compromiso se correlacionan de manera directa y positiva con sus tres dimensiones, de las cuales se obtiene una correlación mayor a 0.889 con la dimensión que se refiere a política, resaltando, en este punto, que la máxima correlación está entre estas dos variables, así como la dimensión roles responsabilidades y autoridades en la organización con un valor de 0.814 de correlación Pearson, y la más baja correlación se obtuvo entre las dimensiones de política y roles responsabilidades y autoridades en la

organización con un valor de 0.745; no obstante, se puede determinar que los resultados de la correlación de Pearson son positivas; es decir, comparten elementos, ya que cumplen con una prueba de 0.01 que identifica 99% de nivel de confiabilidad.

El coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  ( $\rho$ ) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular  $\rho$ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

La interpretación de coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson. Oscila entre  $-1$  y  $+1$ , indicándonos asociaciones negativas o positivas, respectivamente, 0 (cero) significa no correlación, pero no independencia.

En la siguiente tabla, se muestran los resultados de las correlaciones del coeficiente rho Spearman de las dimensiones de la variable liderazgo.

**Tabla 1.2**

*Correlaciones Spearman.*

		Liderazgo y compromiso	Política	Roles responsabilidades y autoridades en la organización
<b>Liderazgo y compromiso rho de Spearman</b>	<i>Coeficiente de correlación</i>	1.000	0.897**	0.873**
	<i>Sig. (bilateral)</i>		0.000	0.000
	N		47	47
<b>Política rho de Spearman</b>	<i>Coeficiente de correlación</i>		1.000	0.871**
	<i>Sig. (bilateral)</i>			0.000
	N			47
<b>Roles responsabilidades y autoridades en la organización rho de Spearman</b>	<i>Coeficiente de correlación</i>			1.000
	<i>Sig. (bilateral)</i>			.
	N			47

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

*Fuente propia.*

Como se muestra en la tabla anterior, el liderazgo y compromiso se correlacionan de manera directa y positiva con sus tres dimensiones, de las cuales obtiene una correlación mayor a 0.897 con la dimensión que se refiere a política, resaltando, en este punto, que la máxima correlación está entre estas dos variables, así como la dimensión roles responsabilidades y autoridades en la organización con un valor de 0.873 de correlación Pearson, y la más baja correlación se obtuvo entre las dimensiones de política y roles responsabilidades y autoridades en la organización con un valor de 0.871; no obstante, se puede determinar que los resultados de la correlación Spearman son positivas; es decir, comparten elementos, porque cumplen con una prueba de 0.01 que identifica 99% de nivel de confiabilidad.

## Discusión

Una vez concluido el estudio se puede determinar que el liderazgo es, para algunos de los autores aquí citados, un conocimiento, una capacidad, una habilidad o una destreza adquirida para alcanzar un buen nivel de desempeño, y en términos de eficacia en su desempeño, se puede concebir al líder como un resolutor de problemas.

En cuanto a la validación del instrumento de medición de la variable liderazgo, así como de sus tres dimensiones, en la cual se determina que son confiables con base en los resultados arrojados en las correlaciones Pearson y Spearman en un alto grado de confiabilidad como se aprecia en las tablas de correlación.

Asimismo, otro de los objetivos de este trabajo fue aplicar el instrumento arriba descrito a fin de medir la percepción de los trabajadores de la organización analizada y realizar las correlaciones entre las dimensiones, donde se puede observar que existe una correlación significativa entre éstas, comprobando, con ello, que las

dimensiones del liderazgo son parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos, aquí cabe mencionar que se cumple con la hipótesis de que existe una buena correlación entre las dimensiones estudiadas de la variable liderazgo en la institución objeto de estudio.

## Conclusiones

Como conclusiones de la presente investigación, es preciso comentar que el liderazgo es una variable de suma importancia para las organizaciones de cualquier índole, a su vez, el analizar las dimensiones que esta variable tiene de acuerdo con los criterios que establece la Norma ISO 9001:2015, liderazgo y compromiso; política; roles, responsabilidades y autoridades en la organización son aspectos importantes a evaluar, ya que en las organizaciones el liderazgo así como las dimensiones antes mencionadas permiten a la alta dirección tomar decisiones que contribuyen al logro de sus objetivos y, a su vez, tener bien definida una política orientada al logro de los mismos; por consecuencia, tener bien definidos los roles de cada uno de los miembros de la organización, así como las responsabilidades que debe tener cada uno, sin dejar de mencionar que las líneas de autoridad deben estar bien definidas; esto permitirá que las organizaciones cuenten con una clara definición de sus funciones y, por ende, lograr las metas de manera más eficiente, de lo contrario se presta a no tener bien definido el rumbo de la organización y que en consecuencia los objetivos que se tienen planteados no se logren como se tenía previsto. En relación con las dimensiones que la norma presenta, que han sido analizadas en este estudio, se puede concluir que éstas se correlacionan de manera positiva; es decir, que sí existe influencia entre ellas. Lo anterior no supone que con este tipo de evaluaciones se solucionen los problemas en las organizaciones, sino simplemente permite tener un panorama para identificar oportunidades e ir en busca de la mejora dentro de las organizaciones.

## Referencias

- Amador, O. (2019). Liderazgo. *RIDE*, 8(15). Recuperado de <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/322>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: procesos administrativos*. 3a. ed. Bogotá: McGraw Hill.
- Chipia, J. F. (2015). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Mérida: Universidad de los Andes-Escuela de Medicina Cátedra de Bioestadística.
- Contreras Torres, F. V., & Castro Ríos, G. A. (2013). Liderazgo, poder y movilización organizacional. *Estudios Gerenciales*, 129.
- Cortes M., A. (2004). Estilos de liderazgo y motivación laboral en el ambiente. *Revista de Ciencias Sociales*, 129.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Deming, W. Edwards (1989). *Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis*. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) (2015). *ISO 9001:2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015*. México: IMNC.
- ISO (2015). *ISO 9000:2015 sistemas de gestión de la calidad-fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza: ISO.
- Keskes, I. (2014). Relationship between leadership styles and dimensions of employee organizational commitment: a critical review and discussion of future directions. *Intangible Capital*, 26-51.

- Lara, E. M. (2013). *Fundamentos de investigación. Un enfoque por competencias*. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Medina, Y. (2018). *Estrategia de transición de la Norma ISO 9001:2008 a la versión 2015 de los procesos de calidad de la Coordinación de Obras de la Universidad Juárez del Estado de Durango*. Trabajo para la obtención del grado de maestra en Administración Pública. Durango, México: UJED.
- Pautt, T. (2011). Liderazgo y dirección: dos conceptos distintos con resultados diferentes. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XIX (1), 213-228. ISSN: 0121-6805. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=909/90922732013> [fecha de consulta el 25 de mayo de 2020].
- Preciado, H., & Monsalve, G. (2008). El liderazgo en la gestión de la empresa informativa. *Revista Ciencias Estratégicas*, 16(19). ISSN: 1794-8347. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1513/151312831006> (fecha de consulta el 29 de mayo de 2020).
- Porter, M. E. (1990). The competitive advantage of nations. *Harvard Business Review*.
- Romero, R., Trejo, C., & Topete, B. (2017). El liderazgo directivo y la gestión en el nivel medio superior del Instituto Politécnico Nacional de México. *RIDE*, 8(15). Recuperado de <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/292>
- Ruiz, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de DEUSTO.
- Stogdill, R. M. (1974). *Handbook of leadership: a survey of the literature*. Nueva York: Free Press.

Vázquez, T., Bernal, A., & Liesa, O. (2014). La conceptualización del liderazgo: una aproximación desde la práctica educativa. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(5), 79-97. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551/55132460004> (fecha de consulta el 29 de mayo de 2020).