CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

Elementos de apoyo para el sistema de gestión de la calidad en las empresas fabricantes de pinturas

Support elements for the quality management system in paint manufacturing companies

Wuilmaira Pérez
Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín
Correo electrónico: wuilmairaperez@gmail.com
ORCID: https://orcid.org/0009-0003-6052-077X

Recibido: Noviembre 2025 **Aceptado: Enero: 2026** **Publicado: Junio 2026**

Cómo citar: Pérez, W. (2026). **Elementos de apoyo para el sistema de gestión de la calidad en las empresas fabricantes de Pinturas.** Editorial CICAG: Revista Electrónica Arbitrada del Centro de Ciencias Administrativas y Gerenciales, Volúmen 23 No. 3. Junio-Agosto (2026). Venezuela. https://doi.org/10.36390/j9yzs644

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo describir los elementos de apoyo para un sistema de gestión de la calidad en las empresas fabricantes de pinturas, tomando en consideración los aportes de la Norma ISO 9001 (2015), Puga (2021), Carrera et al., (2018), entre otros. El estudio se enmarcó en el paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, con tipo de investigación descriptiva analítica y diseño no experimental, transeccional, de campo. La población estuvo conformada por las empresas fabricantes de pinturas del municipio Maracaibo, seleccionando como muestra empresas cuya actividad productiva se encuentra activa y pertenecen al Comité Técnico de Normalización CT35 pinturas, pigmentos y afines, de esta manera se representan la población en dos (02) empresas: Grupo Pinytex, C.A y Bituplast, C.A. con 10 gerentes como unidades informantes. La técnica de recolección de información fue la encuesta con un cuestionario conformado por cincuenta y un (51) items con cinco (5) alternativas según escala de Likert. Los resultados indicaron la alta presencia de los recursos, las competencias, la toma de conciencia, la comunicación y la información documentada como elementos de apoyo del sistema de gestión de la calidad, siendo importante establecer estrategias para fortalecer el sistema de gestión de la calidad en empresas fabricantes de pinturas.

Palabras clave: Elementos de apoyo, gestión de calidad.

ABSTRACT

The objective of the research was to describe the support elements for a quality management system in paint manufacturing companies, taking into consideration the contributions of ISO 9001 (2015), Puga (2021), Carrera et al., (2018), among others. The study was framed in the positivist paradigm, with a quantitative approach, with a descriptive

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

analytical type of research and a non-experimental, transectional, field design. The population was made up of the paint manufacturing companies of the Maracaibo municipality, selecting as a sample companies whose productive activity is active and belong to the Technical Committee for Standardization CT35 paints, pigments and similar, in this way the population is represented in two (02) companies: Grupo Pinytex, C.A and Bituplast, C.A. with 10 managers as reporting units. The data collection technique was the survey with a questionnaire made up of fifty-one (51) items with five (5) alternatives according to a Likert scale. The results indicated the high presence of resources, competencies, awareness, communication and documented information as support elements of the quality management system, being important to establish strategies to strengthen the quality management system in paint manufacturing companies.

Keywords: Support elements, quality management.

INTRODUCCIÓN

En toda empresa, el propósito es lograr la calidad en el producto, en el servicio, en la satisfacción del cliente, por ello, la gestión que se haga desde la alta gerencia es fundamental, delegando en toda la organización responsabilidades, a fin de cumplir con los objetivos dentro de la empresa y adecuarlos a las exigencias del mercado, facilitando la satisfacción de los clientes. Lo cual también implica generar la competencia en el contexto regional, nacional e internacional, procurando que todo se traduzca en productividad, acorde con las demandas del entorno, cada vez más exigente.

Por consiguiente, la calidad determina cuán eficazmente se utiliza el esfuerzo y los recursos para lograr un objetivo específico en una empresa, cuestión que en este estudio se aplica en empresas fabricantes de pinturas del municipio Maracaibo, estado Zulia, desarrollada en el periodo comprendido entre el mes de marzo del año 2021 hasta enero del año 2024, entendiendo que es uno de los grandes propósitos que propietarios y accionistas de una organización desean, alcanzando utilidades en función de la inversión que están haciendo, sin dejar de lado los tiempos de entrega, materiales utilizados, personas implicadas en los procesos, en fin, el conjunto de elementos que se encuentra en el entorno organizacional.

Basado en los aspectos indicados antes, es importante describir los elementos de apoyo para un sistema de gestión de la calidad en las empresas fabricantes de pinturas, ofreciendo el contexto del problema, así como el detalle sobre los elementos de apoyo

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

para la gestión de la calidad, además de los elementos metodológicos que permitieron llegar a las conclusiones y recomendaciones, para cerrar ofreciendo estrategias para llevar para fortalecer el sistema de gestión de la calidad en las mencionadas empresas.

El contexto del problema

Los sistemas de gestión de la calidad a nivel mundial se han vuelto esenciales en la gestión empresarial moderna, de allí que los clientes esperan consistencia en la entrega de productos y servicios, así como la satisfacción de sus necesidades, por lo cual, cualquier desviación de sus expectativas puede provocar insatisfacción, quejas, eventualmente pérdida de ingresos, perdida de la fidelidad y reclamos. Todo lo cual implica dificultades para la organización.

De esta manera, los modernos sistemas de gestión de la calidad (SGC), se preocupan primordialmente de la forma como se hacen las cosas, así como del porqué se hacen, especificando por escrito el cómo se realizan los procesos, dejando registro que demuestren, no solamente las cosas que se hicieron de acuerdo a lo planeado, sino también de los resultados y la efectividad del sistema; por ello, la empresa busca alcanzar productividad, elemento que se convierte en su meta a lograr a corto, mediano y largo plazo.

En ese sentido, para Carballo, Arellano y Ríos (2019), las empresas requieren de un adecuado sistema de gestión de la calidad para una correcta toma de decisiones, permitiendo, no sólo cumplir los retos establecidos por los clientes, sino aumentar su competitividad ante otras empresas, lo cual es un indicador que se torna cada vez más complicado, porque se debe cumplir con los requerimientos demandados por la globalización, obligando a las empresas a tratar de sobresalir y posicionarse en el mercado de la aldea global.

Al respecto, Fontalvo, De la Hoz y Morelos (2018, p. 52) plantean que “La productividad del producto está relacionada con la capacidad de un bien para satisfacer plenamente las necesidades de los consumidores y para adaptarse a los sistemas de producción de las organizaciones”, por lo cual, al diseñar el producto debe buscarse que sea bajo los requerimientos del sistema de gestión de la calidad de la organización.

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

Pasando al espacio latinoamericano, Ramos, et al. (2018) señalan que el sistema de gestión de la calidad se convierte en lineamientos, permitiendo administrar una organización con certificación, buscando evaluar el impacto en la productividad, mediante el cumplimiento de los resultados esperados, optimizando los recursos utilizados en las empresas, para lo cual sugieren establecer criterios estandarizados en procesos de producción, donde se debe evidenciar la elaboración, y evaluación de los resultados.

El sistema de gestión de la calidad, forma parte del día a día en una organización, y según la Escuela Europea de Excelencia (2018), se determinó en un consenso algunos errores comunes, entre ellos: copiar procedimientos de otras organizaciones, dejar de documentar no conformidades, utilizar métricas de manera irregular, falta de compromiso de la alta dirección, no capacitar a los empleados clave en el sistema, desconociendo las necesidades y las expectativas de los clientes, apresurarse en el proceso de implementación, carecer de un auditor interno experimentado, dejar la responsabilidad del sistema de gestión de la calidad en una sola persona, son algunos elementos que afectan ese sistema incidiendo en la productividad.

Por su parte, Machado (2015) indica que varias organizaciones en el mundo están encargadas de velar porque se cumplan los procedimientos en cuanto a la elaboración de Pinturas, así como también con las gestiones técnicas, los requerimientos para la fabricación de diferentes productos, destacando, la existencia de varios enfoques. En este sentido, se puede mencionar las Normas de la *International Organization for Standardization* (ISO) u Organización Internacional de Normalización en la gestión de la calidad, empezando con la Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario, igualmente se halla en los Estados Unidos de Américas el modelo de Malcolm Baldrige, en Europa el modelo de la excelencia European Fundation Quality Management (EFQM) o Gestión de Calidad de la Fundación Europea, entre otras.

De igual manera, las empresas más pequeñas deben asegurarse de contar con sistemas de gestión de la calidad, cumpliendo con adecuados niveles de productividad, por cuanto, uno de los principales problemas es que muchas de éstas no tienen determinada su estrategia en un nivel suficiente, lo cual complica e incluso impide obtener

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

el éxito en la implementación de las acciones para seguir un rumbo definido, cuestión que indica no saber hacia dónde dirigirse, por falta de parámetros claros a nivel de objetivos y rentabilidad a conseguir, por ende, al no estar suficientemente desarrollada la empresa, la estrategia no puede comunicarse eficazmente a todos los profesionales de la misma.

En ese orden de ideas, enfocándose en la realidad de Venezuela, Blanco et al. (2020) señala que el entorno prevalente en este país en la última década complica el desempeño de las empresas: escasez de divisas, falta de materias primas, junto con la imposibilidad de adquirirlas, estrictas regulaciones gubernamentales, inseguridad personal y jurídica, además de contracción de la demanda. Debido a este panorama, muchas empresas han cerrado operaciones, aunque otras han encontrado el camino para mantenerse operativas, luchando por mantener su productividad bajo los parámetros de la calidad.

En todo caso, un sistema de gestión de la calidad no es una tarea sencilla, requiere de elementos de apoyo, por ello, una de las razones, es que no todos en la organización entienden la importancia de estos sistemas. Algunos colaboradores, sin embargo, aunque se encuentran comprometidos con el proyecto, no han pasado por programas de formación, capacitación o especialización, de allí, que se cometan errores, impactando la efectividad del sistema, factores con los cuales se contribuye a que la gestión de dichos sistemas se vea plagada de resultados deficientes.

Se suma a la situación descrita, las debilidades del sistema de gestión de calidad, por cuanto no se está garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad exigida por el mercado, no se cuenta con el reconocimiento para validar la excelencia de sus servicios, reduciendo la competitividad, generando en sus clientes dudas frente a la seguridad, creando desconfianza para pactar con una empresa, al no identificarse interesadamente en la calidad.

En este sentido, en la Revista Producto (2019), se indica que el mercado venezolano de pinturas está compuesto por unas sesenta (60) empresas fabricantes, muchas de las cuales son pequeñas productoras, se reparten el 42%; dejando los cuatro grandes: C.A. Venezolana de Pinturas, liderando con 25%; Pinturas Flamuko, 14%; Corimon Pinturas con marca Montana, 12% y Solintex de Venezuela con 7%. Entre las

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

restantes se encuentran Quimicolor, Cebra, Manpica, Everest, Grupo Pinytex, Pinnaca, Metro Paint y Cromas, por nombrar solo algunas.

Entre las empresas venezolanas que aplican un SGC en sus procesos y líneas de producción, bajo los estándares de la certificación de la Norma Internacional ISO 9001, dedicadas a la producción de pinturas, se encuentra Corimon Pinturas C.A, ubicada en el Estado Carabobo, la cual actualmente produce para las marcas más prestigiosas del país, como pinturas Montana y pinturas Pinco.

Así mismo, las empresas Venezolanas de Pinturas; Pinturas International, C.A.; la empresa Bituplast, C.A, ubicada en el Estado Zulia, fabricantes de productos asfalticos impermeabilizantes y pinturas; posee certificación vigente de un sistema de gestión bajo los requerimientos de la norma internacional ISO 9001:2008, desde el año 2009. En revisiones técnicas, se encuentran otras empresas que aplican sistemas de gestión de la calidad, estructurado según criterios empíricos en el Estado Zulia, como Grupo Pinytex, C.A.

Estos sistemas de gestión no son auditados de manera externa por normas internacionales, a su vez no garantizan la seguridad de los procesos productivos, no arrojan confiabilidad a la calidad de sus productos, porque algunos carecen de personal técnico, certificado o con conocimiento en la calidad. En líneas generales, la falta de aplicación del sistema de gestión de la calidad en las empresas fabricantes de pinturas, puede ser producto de debilidad, desconocimiento, falta de información o de visión estratégica, en cuanto a la toma de decisiones de directivos de la organización, jefes de procesos, equipos técnicos, para establecer indicadores, valores a alcanzar y valores límite.

En el caso de las empresas en el Zulia, según los planteamientos de sus gerentes y directores, quienes en reuniones llevadas a cabo entre ellos han expuesto algunas situaciones problemáticas al presentarse debilidades en cuanto al desarrollo de los principios de calidad como son el enfoque al cliente, el liderazgo manifestado, el compromiso de las personas, el enfoque a proceso, la mejora, la toma de decisiones basada en los hechos, así como la gestión de las relaciones humanas dentro de las mismas.

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

Aunado a esto, en general consideran que hay fallas en cuanto a los elementos de apoyo para un sistema de gestión de la calidad, referido a los recursos, las competencias, la toma de conciencia y la comunicación, así como información documentada, que podrían estar afectando el sistema de gestión de calidad. Toda vez que se ha expuesto la situación problemática presente en estas empresas fabricantes de pintura, es necesario asumir el control de estos indicadores para minimizar los riesgos, erradicando los problemas que están manifestándose en ellas, de allí la importancia de desarrollar la investigación, siguiendo los planteamientos de Machado (2015) en consecuencia, la falta de aplicación de las normas conlleva a la fabricación de productos de dudosa calidad, además del perjuicio ocasionando al consumidor final.

Asimismo, si las empresas que permanecen con estas prácticas no serían sustentables en el tiempo, debido a que dependen de la experticia de aquellas personas, quienes de manera empírica influyen en la fabricación de estos productos, de allí que se hace la pregunta: ¿Cómo son los elementos de apoyo para un sistema de gestión de la calidad en las empresas fabricantes de pinturas?; para lo cual se hace necesario Describir los elementos de apoyo para un sistema de gestión de la calidad en las empresas fabricantes de pinturas, de la ciudad de Maracaibo, estado Zulia.

Elementos de apoyo en el sistema de Gestión de la calidad

En ese orden de ideas, la Norma ISO 9001 (2015) define un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) como el conjunto de actividades mediante las cuales la organización identifica sus objetivos y determina tanto los procesos como los recursos requeridos para lograr los resultados deseados, es una decisión estratégica para una organización, la cual busca ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Las empresas fabricantes de pintura, requieren un sistema de gestión de la calidad que garantice productos que satisfagan las demandas de los clientes, de allí que sea necesario abordar los elementos que hacen posible la efectividad de este sistema, para ello ISO 9001 (2015), incluye los siguientes principios de calidad: Liderazgo, planificación, apoyo y operación, evaluación del desempeño y mejora continua.

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

De esta manera, la norma ISO 9000 (2015) indica que el apoyo de la alta dirección al sistema de gestión de la calidad y al compromiso de las personas permite: 1) la provisión de los recursos humanos y otros recursos adecuados; 2) el seguimiento de los procesos y resultados; 3) la determinación, evaluación de los riesgos y las oportunidades, y 4) la implementación de acciones apropiadas. La adquisición, el despliegue, el mantenimiento, la mejora y la disposición final responsable de los recursos apoyan a la organización en el logro de sus objetivos.

En ese orden de ideas, en la implementación del sistema de gestión se requiere una serie de recursos que permitirán alcanzar los objetivos y mejorar continuamente la cultura de calidad en los procesos. Por ello, la Norma ISO 9001 (2015) establece los elementos de apoyo del sistema de gestión considerando los que se presentan en el siguiente gráfico 1.

Gráfico 1. Elementos de apoyo del sistema de gestión de la calidad

Recursos	Competencias	Toma de decisiones	Comunicación
l Identificar capacidades y limitaciones. l Necesidad de contratación. l Personas. l Infraestructura. l Ambiente. l Seguimiento y medición: idoneidad, validez y fiabilidad. l Mediciones: Confianza. l Conocimiento de la organización: Tácito y explícito.	l Determinar. l Conocer el mapa de talento. l FODA de colaboradores l EDD l Abordar oportunidades de mejora y evaluar su eficacia. l Mantener información documentada.	**+Importante,** la de que la calidad se refleje primero en las personas y sea el resultado de las operaciones de manera sostenible. ¿De qué debemos tomar conciencia? l Políticas. l Objetivos de la calidad. l Mi rol en el desempeño SGC. l Cómo influye mi hacer p dejar de hacer.	Es vital para que fluyan las actividades en un SGC. l ¿Cómo está la claridad en lo que debe ser comunicado? l Tiempos. l A quién. l Medio. l Responsabilidad

Nota: ISO9001 (2015)

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

Recursos

La norma ISO 9001 (2015), señala que la organización debe además de determinar, proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; b) qué se necesita obtener de los proveedores externos. Clasificando los recursos necesarios de la siguiente manera: personas, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición, conocimientos de la organización.

Personas: la organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad, para la operación y control de sus procesos.

Infraestructura: este elemento establece mantener una infraestructura en buenas condiciones para lograr la conformidad de los productos tomando en cuenta las expectativas y necesidades de las partes interesadas, seguridad laboral, solidez ambiental de los bienes, servicios y procesos. Ambiente para la operación de los procesos: la organización debe determinar, proporcionar, mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos, para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Recursos de seguimiento y medición: La organización debe determinar, proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez, fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados: a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas; b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

Conocimientos de la organización: La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.

Por otro lado, Cuatrecasas y González (2017) señalan que las organizaciones excelentes planifican, gestionan las alianzas externas, proveedores y recursos internos, para apoyar el despliegue y ejecución de la estrategia general y sus políticas de apoyo, así como para el eficaz funcionamiento de sus procesos asegurando la gestión eficaz de su impacto social y ambiental. Para ellos, los autores consideran que estos recursos se apoyan en los siguientes subcriterios: a) gestión de partners y proveedores para obtener un beneficio sostenible; b) Gestión de los recursos económico-financieros para asegurar un éxito sostenido; c) Gestión sostenible de edificios, equipos, materiales y recursos naturales y d) Gestión de la tecnología para hacer realidad la estrategia.

En tal sentido, Díaz (2017) señala que, para la implantación de un sistema de gestión de la calidad, la provisión de los recursos es requerida desde un principio, pues garantiza tener a la mano simplemente lo necesario, desde materiales, maquinaria, mano de obra y todo lo necesario. En esta parte, es necesario reconocer los materiales y recursos para hacer lo que se debe hacer y que sabe cómo hacerlo teniendo en cuenta que la Norma ISO 9001 (2015) precisa de manera clara cuales se consideran recursos dentro de la empresa y el porqué de su importancia, de allí que estos planteamientos son considerados en la investigación, fijando posición en estos para analizarlos en las empresas fabricantes de pinturas objeto de estudio.

Competencias

Dentro de los elementos de apoyo a la calidad, la Norma ISO 9000 (2015) considera que el sistema de gestión de la calidad es más efectivo cuando todos los empleados entienden y aplican las habilidades, formación, educación, experiencias necesarias para desempeñar sus roles y responsabilidades. Por lo tanto, es responsabilidad de la alta dirección proporcionar las oportunidades a las personas para desarrollar estas competencias necesarias; sostiene que la identificación de las competencias requeridas debe tener en cuenta las necesidades actuales o futuras de todas las partes interesadas, en este orden, de los clientes, proveedores, directivos, otras personas involucradas en el entorno de la organización.

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

Para ello, es importante conocer las descripciones de los puestos de trabajo existentes, de adaptar la competencia del personal de la organización a sus necesidades de producción/prestación de servicio, a las necesidades dictadas por la organización y evaluar la eficacia de estas acciones tomadas, conservando la información documentada apropiada como evidencia de la competencia, tomando en cuenta la debida actualización de allí la capacitación para el logro de nuevos conocimientos y habilidades. Además, se plantea la importancia de determinar cuánto y qué personal se requiere para el desarrollo de las actividades. Estos deben estar enmarcadas en el conocer el mapa del talento humano de la organización para conocer las fortalezas y oportunidades de mejora, de manera que se cuente con un personal capacitado, en crecimiento y enfocado en la mejora continua.

Por su parte, Contreras et al. (2012) definen la competencia como un conjunto de aprendizajes conceptuales, procedimentales y actitudinales que permiten un desempeño adecuado en distintos escenarios de la realidad de manera exitosa, movilizando recursos para resolver problemas de la vida, en materia laboral, profesional y en la actuación social. Ser competente implica asumir características permanentes de saber pensar, saber hacer, saber ser, saber vivir que permiten el crecimiento personal, social, laboral y profesional.

Además, Hernández et al. (2018, p.189) consideran que “la calidad en la gestión humana como progreso organizacional debe estar basado en competencias laborales”, además de fomentar la cultura de calidad, propicia un mejor clima laboral. Se entiende entonces que el trabajo en equipo es muy necesario, denota profesionalismo, nuevas perspectivas y crea un buen ambiente colaborativo. Los empleados deben ser independientes, tener consistencia, ser honestos, creativos, con iniciativa, tanto para el seguimiento de proyectos como para la generación de resultados, además de tener una buena gestión del tiempo, para cumplir con los objetivos manteniendo la calidad del trabajo.

Al contrastar las posiciones de los autores consultados, se evidencia como para Contreras et al. (2012), el concepto de competencia es diverso, según el ángulo del cual se mire o el énfasis que se le otorgue, pero el más generalizado y aceptado es el de saber hacer en un contexto, donde el saber hacer, requiere de conocimiento (teórico, práctico o

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

teórico-práctico), afectividad, compromiso, cooperación y cumplimiento, todo lo cual se expresa en el desempeño, también de tipo teórico, práctico o teórico-práctico.

De allí la importancia de considerar la Norma ISO 9001 (2015), al explicar que la empresa debe establecer la competencia de las personas que llevan a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad. Por tanto, cuando se puedan aplicar la toma de acciones necesarias para adquirir la competencia necesaria y así realizar la evaluación de la eficiencia de acciones llevadas a cabo, se debe conservar la información de forma documentada, para contar con la evidencia si en algún momento es requerida.

Toma de conciencia

Todo miembro de una empresa, cualquiera que sea el puesto que ocupe en ella y las funciones que tenga, deben asumir que se trabaja en conjunto para obtener las metas y objetivos establecidos en la misma, de allí que en la ISO 9000 (2015) se indica que la toma de conciencia se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

En ese orden de ideas, se asume que quienes laboran dentro de la empresa, deben conocer el qué y para qué se produce, y por ello, para Carrera, et al. (2018) las personas que hacen el trabajo bajo el control de la organización deben tener en cuenta: a. La política para la calidad. b. Los objetivos para la calidad pertinentes. c. Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluyendo los beneficios de un mejor desempeño de la calidad. d. Las consecuencias de no ajustarse a los requisitos del sistema de gestión de calidad.

En tal sentido, la toma de conciencia según Puga (2021, p.74) “debe asegurarse de que todos los colaboradores tomen conciencia de la política de la calidad, como esta afecta a los objetivos”, además que requieren tomar conciencia de la contribución individual que manejan, dando eficacia al sistema de gestión de la calidad, siempre incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño (ISO 9001, 2015). Por último, enfocar las implicaciones del incumplimiento de los requisitos preestablecidos del sistema,

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

demostrando la metodología para inducir los cambios y hacer que el recurso humano tome conciencia del lugar en el que se encuentran.

En consecuencia, se considera a la Norma ISO 9001 (2015) porque para lograr la calidad en las empresas fabricantes de pinturas, el personal debe trabajar bajo los requerimientos de esta normativa, ayudados por la comunicación que se establezca entre el personal, con estos con los clientes y proveedores, buscando establecer una relación de apoyo entre todos según son los intereses, es decir de quien trabaja dentro de la empresa con los que requieren de sus servicios y productos.

Comunicación

Todos los miembros de la empresa deben conocer acerca de la misión y objetivos de la misma, para que en conjunto trabajen para el logro de estas, de allí que en la Norma ISO 9000 (2015) se señala que la comunicación interna planificada y eficaz (es decir, en toda la organización) la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas aumentando la comprensión del contexto de la organización, las necesidades, expectativas de los consumidores, otras partes interesadas pertinentes y el sistema de gestión de la calidad.

Por tanto, la organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica. Como elemento de apoyo del sistema de gestión de la calidad, la comunicación juega un papel muy importante, siendo claro lo que debe comunicarse, cuándo, a quién, cómo, cuál es el medio y quién es el responsable.

De esa forma, autores tales como, Carrera et al. (2018, citando la norma ISO 9001, 2015) indican que la organización debe determinar las comunicaciones tanto internas, como externas pertinentes al sistema de gestión de calidad, incluyendo: a) Que se comunicará; b) Cuando se comunica; c) A quién comunicarlo; y por último, d. La forma de comunicarse.

En ese orden de ideas, Román (2022) indica que comunicar es a) hacer a una persona participe de lo que se tiene; b) describir, manifestar o hacer saber a alguien algo;

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

c) conversar, tratar con alguien de palabra o por escrito; y d) transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor. De esta forma, certifica que la comunicación constituye una característica y una necesidad de las personas, sociedades, con el objetivo de intercambiar informaciones y relacionarse entre sí. Hacer referencia a la comunicación como elemento de apoyo a la calidad en las empresas es hacer énfasis en la realidad que deben experimentar las personas dentro de la misma para entenderse y saber que deben hacer.

De allí que existe convergencia en la postura de Carrera et al., (2018) con respecto a Román (2022) al asumir que mientras las personas sepan transmitir las ideas y las instrucciones, cada quien hará lo que le corresponde y, además, podrán ayudarse unos a otros mediante un equipo comprensivo que sabe lo que debe hacer para alcanzar las metas y los objetivos. Nuevamente resalta la Norma ISO 9001 (2015) por precisar esta normativa acerca de cómo debe hacer una adecuada comunicación entre el personal, los clientes y proveedores de forma que se logre una gestión de calidad en las empresas fabricantes de pinturas objeto de este estudio.

Información documentada

La norma ISO 9000 (2015) señala que la información documentada es la información que una organización tiene que controlar, mantener y el medio que la contiene, la misma puede estar en cualquier formato y medio, puede provenir de cualquier fuente, puede hacer referencia a: el sistema de gestión incluidos los procesos relacionados, información generada para que la organización opere y la evidencia de los resultados alcanzados.

En ese sentido, Carrera et al. (2018) citan la norma ISO 9001 (2015) donde señalan que el Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir: a) La información documentada requerida por la Norma Internacional ISO 9001 y b) Información documentada determinada por la organización como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Dentro de las mismas ideas, Puga (2021, p.75) expresa que “la cantidad de información documentada para un sistema de gestión de calidad puede diferir de una

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

organización a otra porque a) El tamaño de la organización y de su tipo de actividades, procesos, productos y servicios. B) La complejidad de los procesos y sus interacciones. c) La competencia de las personas", aseverando de acuerdo con la Norma ISO 9001 (2015) que la información documentada es un requerimiento del sistema de gestión de la calidad, este debe incluir lo requerido por la norma, la cual es necesaria para la eficacia del sistema,

Al respecto, Carrera et al. (2018) y Puga (2021) coinciden al afirmar que la información documentada es un requerimiento de apoyo para alcanzar la calidad en los procesos desarrollados en la empresa porque registra todo lo referente a las actividades, procesos, productos o servicios, por la complejidad de los procesos y las interacciones manejadas.

Es así como resalta la Norma ISO 9001 (2015) siendo necesario crear y actualizar constantemente la información documentada, manteniendo la identificación y descripción apropiada, donde se enfoque el título, fecha, autor o número referencial específico, el formato especificando el idioma, la versión del software y gráficos, los medios de soporte ya sean físicos o electrónicos, que servirán para tener la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, en las empresas fabricantes de pinturas y medir con esta información documentada, la productividad en la misma.

ASPECTOS METODOLOGICOS

La investigación precisa de una dirección epistemológica, en este orden de ideas, Sánchez et al. (2018) plantean que el positivismo es la corriente epistemológica que concibe el conocimiento como un conjunto de hechos relacionados según ciertas leyes y sólo admite los datos de la experiencia a modo fuente de conocimiento. Dentro de este enfoque, el método cuantitativo.

Según Tamayo y Tamayo (2014), persigue tanto la construcción como la medición de dimensiones e indicadores relacionados con la variable estudiada, cuyos datos estadísticos deben ser validados y verificados para dar una respuesta certera al fenómeno analizado según la estructura del proceso planteado para su desglose. Es preciso indicar

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

entonces que el fundamento epistemológico de la presente investigación parte de un paradigma positivista con enfoque cuantitativo.

La investigación actual se situó según su propósito, como un estudio descriptivo, donde los datos son obtenidos directamente de la problemática, a través de un instrumento de recolección de datos, presente en el proceso de fabricación de Pinturas. El estudio pertenece a un diseño de investigación no experimental, transeccional y de campo.

Igualmente, se indica que la población objeto de estudio, estuvo conformada por las empresas fabricantes de pinturas, propias del estado Zulia, por aquella que se encuentra activa y pertenezcan al comité técnico de normalización CT35 pinturas, pigmentos y afines, mencionada a continuación: dos (02) empresas: Grupo Pinytex, C.A y Bituplast, C.A. Ante lo expuesto con antelación, se indica que se aplicó un muestreo no probabilístico intencional, siguiendo la perspectiva de la autora Hurtado (2015), cuyas unidades elegidas son las más beneficiosas para generar la información necesaria que permita medir las variables en estudio, tales como, sistema de gestión de la calidad y productividad.

De esta manera se señala que, bajo este enfoque, se reflexionaron como criterios teóricos de inclusión: las empresas fabricantes de Pinturas; ubicadas en el estado Zulia; cuya actividad productiva se encuentra activa, tomando como base de datos los registros del comité técnico de normalización CT35 pinturas, pigmentos y afines, distinguiéndose en base a los parámetros de selección, dos (02) empresas: Grupo Pinytex, C.A y Bituplast, C.A.

Partiendo de e esta premisa, definiendo previamente los criterios de inclusión, se precisa como unidades informantes, como se observa en el cuadro 1, quienes manejan el sistema de gestión de la calidad y productividad a nivel estratégico, táctico y operático, por lo que, pueden suministrar la información necesaria para responder a las incógnitas del estudio con la cantidad total de diez (10) sujetos, los cuales se caracterizan en el cuadro que se muestra a continuación determinando el nombre de la empresa, el cargo y la cantidad.

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

Cuadro 1. Distribución de la población y Unidades Informantes

CARGO	NÚMERO DE SUJETOS	NOMBRES DE LAS EMPRESAS	UBICACIÓN
Gerente de Producción	1	Grupo Pinytex, C.A J-314179942	Zona norte del municipio Maracaibo del estado Zulia
Supervisor de producción	2		
Analista de producción	1		
Analista de calidad	1		
Gerente de Producción	1	Bituplast, C.A J-070194901	Zona Industrial municipio San Francisco del estado Zulia
Supervisor de producción	2		
Supervisor de Calidad	1		
Analista de calidad	1		
TOTAL	**10**		

Nota: Elaboración propia (2023)

Se presenta la encuesta como técnica de obtención de información, para la cual se elaboró un cuestionario como instrumento de recolección, estructurado en un total de cincuenta y uno (51) ítems, auto administrado por los encuestados, constituido por preguntas cerradas con cinco (05) opciones de selección para la interpretación de los datos según el escalamiento Likert (Siempre; Casi siempre; A veces; Casi nunca; Nunca), asociadas de forma directa con los indicadores propios de los elementos de apoyo para un sistema de gestión de la calidad en las empresas fabricantes de pinturas.

Es de destacar que, diseñado el instrumento de recolección de datos, fue validado por su contenido y pertinencia, en base al juicio de cinco (05) expertos en la Línea de Gestión e Innovación de la Maestría en Gerencia Empresarial de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, de forma tal que se pueda certificar una medición precisa sobre los elementos de apoyo del sistema de gestión de la calidad. Cabe destacar, que se aplicó el coeficiente del Alpha de Cronbach para obtener la confiabilidad del instrumento, obteniendo un coeficiente de 0,98; lo cual determina una alta confiabilidad del instrumento al ser congruente con lo que se midió el instrumento.

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

Al recolectar los datos en el momento de aplicar el instrumento sobre las unidades encuestadas, se realizó un análisis estadístico descriptivo partiendo de la frecuencia absoluta (Fa), frecuencia relativa (Fr) y la media aritmética, incluyendo la desviación estándar; utilizando el Software Excel, empleando un baremo de interpretación de los resultados, descrito en el siguiente cuadro 2.

Cuadro 2. Baremo de interpretación

Alternativa	Rango	Categoría
Siempre	5,00 - 4,30	Alta presencia
Casi siempre	4,20 – 3,50	Presencia
Algunas veces	3,40 – 2,70	Moderada presencia
Casi nunca	2,60 – 1,90	Poca presencia
Nunca	1,80 – 1,00	Sin presencia

Nota: Elaboración propia (2023)

RESULTADOS OBTENIDOS

En cuanto a los elementos de apoyo para el sistema de gestión de la calidad, el indicador Recursos el 53,33% siempre determinan y proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, mientras el 46,67% casi siempre, lo cual es coincidente con el planteamiento de Díaz (2017) quien señala que, para la implantación de un sistema de gestión de la calidad, la provisión de los recursos es requerida desde un principio, pues garantiza tener a la mano simplemente lo necesario, desde materiales, maquinaria, mano de obra y todo lo que de verdad se necesita, en la empresa, cuestión que se asume en las empresas fabricantes de pinturas.

En cuanto a las Competencias, para el 63,33% siempre los colaboradores entienden, aplican las habilidad, formación y experiencias necesarias para desempeñar sus roles y responsabilidades, mientras el 36,67% casi siempre permiten un desempeño adecuado en distintos escenarios de la realidad de manera exitosa. Al respecto, los valores son concordantes con Puga (2021) para quien las competencias de los empleados son parte fundamental para el desempeño de las actividades asignadas, y estas dependen directamente del perfil seleccionado, el desarrollo y cumplimiento de las capacitaciones

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

por ello, se considera pertinente evaluar las competencias necesarias por cada una de las posiciones, como se considera en las empresas fabricantes de pinturas del municipio Maracaibo.

Para la Toma de conciencia, se encontró que el 36,67% indica que siempre se aseguran que cada miembro de la organización, reconozca a la política de la calidad, objetivos de la calidad pertinentes como una de las estrategias de más alto impacto en la cultura de la calidad, asimismo, para el 63,33% casi siempre contribuye a la eficiencia del sistema de gestión de la calidad aplicando con frecuencia casi siempre este elemento de apoyo. Estos resultados concuerdan con Carrera et al. (2018) quienes manifiestan que la toma de conciencia es asumir sus acciones según las políticas de la empresa buscando la calidad, la eficacia del sistema y un mejor desempeño, porque el personal que labora en la empresa debe asumir esas políticas para apoyarlas y lograr los cambios necesarios, alcanzándose las metas establecidas.

En relación con la Comunicación, el 70% de los encuestados, señaló que siempre cuenta con medios de comunicación internas y externas, promoviendo una comunicación fluida en cada uno de los procesos, con la finalidad de reducir riesgos, mientras el 26,67% casi siempre y el 3,33% a veces, asegurando la comunicación como elemento de apoyo del sistema de gestión de la calidad. Al respecto, los resultados concuerdan con lo expuesto por Román (2022) quien certifica que la comunicación constituye una característica y necesidad de las personas, sociedades, con el objetivo de poder intercambiarse informaciones y relacionarse entre sí, tratando de comprenderse e influirse de modo que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista.

De igual manera, los resultados para la Información documentada son positivos, porque el 60% de los encuestados considera que en las empresas objeto de estudio, siempre controla, mantiene, identifica, distribuye, mantienen control de cambios y legibilidad de la información documentada necesaria para cada uno de los procesos, mientras que el 23,33% casi siempre. Esto es similar a los planteamientos establecidos en la norma ISO 9001 (2015) donde se explica que la información documentada, es necesaria para el desarrollo de las actividades de cada uno de los procesos, para tener el control y esto permite preservar el conocimiento práctico de la organización enfocado en

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

implementar métodos actualizados, optimizados y entrenar al personal con prácticas vigentes para alcanzar mejores resultados.

Por consiguiente, el promedio de alcanzado por los elementos de apoyo arrojado mediante el cálculo de la media aritmética, fue de 4,53, el cual al compararlo con el baremo está ubicado en la categoría de alta presencia, coincidiendo con los hallazgos de Murrieta y otros (2020), quienes plantean la necesidad que las organizaciones tomen en cuenta los procesos documentados, lo cual refuerza la estructura organizacional, energía sinérgica, confianza y seguridad al cliente, mejora en procesos, eficiencia, productividad, madurez en la organización, contribuyendo con la toma de decisiones, la innovación y el desarrollo de nuevos productos.

BASES PARA APLICAR ESTRATEGIAS GERENCIALES

En el contexto de las empresas fabricantes de pinturas, mantener un sólido sistema de gestión de calidad, es esencial y crucial, porque esto garantiza la productividad, la eficacia y eficiencia, la satisfacción del cliente, así como la competitividad, de allí que, las estrategias gerenciales deben asumirse desde la planificación, organización, dirección y control, supervisando todas y cada una de las operaciones que se ejecuten en estas empresas.

Elaboración de planificación estratégica específica para el sistema de gestión de calidad

Se requiere asumir desde la Gerencia, el diagnóstico de la empresa, de acuerdo a los resultados de un FODA con el cual puedan analizarse las opciones de la empresa, las acciones a realizar para vencer las amenazas, aunado a proponer acciones según los recursos con los que se cuenta, definiendo la misión, visión, valores, tener metas claras, formular objetivos medibles y asumir plazos precisos para el logro de estas acciones.

Supervisión de los procesos para alcanzar su optimización

La supervisión permite identificar oportunidades de mejora y corregir posibles desviaciones, siendo necesario que las empresas fabricantes de pinturas identifiquen las oportunidades de mejora en los procesos internos, de manera de cuidar los detalles y

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

propiciarlas correcciones que sean pertinentes en el momento. Desarrollar un SGC sólido basado en estándares reconocidos, como la norma ISO 9000. El SGC debe abarcar desde la recepción de materias primas hasta la entrega del producto final

Documentación del Sistema de gestión de calidad

Se requiere en las empresas fabricantes de pintura cuenten con una documentación clara y completa del sistema de gestión de la calidad, con la elaboración de políticas y manuales de procedimientos. La documentación debe plasmarse por escrito en un Manual que describirá los procedimientos y políticas definidos por la empresa para garantizar la calidad de sus productos. El manual abordará temas como la selección y control de proveedores, la gestión de procesos de producción, los requisitos del cliente y la revisión continua para identificar oportunidades de mejora. Documentar procedimientos, políticas y responsabilidades relacionadas con la calidad, garantizando que los empleados estén alineados y sigan las mejores prácticas.

Realización de auditorías Internas y Externas

Es importante realizar auditorías periódicas que permitan evaluar el cumplimiento de los estándares de acuerdo a la Norma ISO 9000 (2015), que contribuyan a identificar el funcionamiento de cada una de las áreas de las empresas fabricantes de pinturas. Las auditorías internas se realizarán de manera periódica para evaluar el SGC y detectar las áreas de mejora.

Promover la comunicación directa e indirecta, formal e informal

Es necesario que los miembros de las empresas fabricantes de pinturas, estén claros de la necesidad de mantener constante información a través de una comunicación directa con la alta gerencia, con los compañeros, además de utilizar otros medios de difusión indirectos e informales para que el trabajo sea del conocimiento de todos, tanto en los procesos como en los resultados. Además, es importante que los empleados de los diferentes niveles de la organización, participen en las decisiones que deben tomarse, teniendo en cuenta la posibilidad de contar con talentos de distintas especialidades y

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

experiencias que pueden aportar ideas innovadoras para los procesos operativos y administrativos.

COMO CONCLUSIONES

Al describir los elementos de apoyo para un sistema de gestión de la calidad en las empresas fabricantes de pinturas, se concluye que estos tienen una alta presencia, de manera particular los recursos, las competencias, la toma de conciencia, la comunicación y la información documentada, lo cual refuerza la estructura organizacional, al brindarle sinergia, confianza y seguridad al cliente, mejora en procesos, eficiencia, productividad, madurez en la organización, contribuyendo con la toma de decisiones, la innovación y el desarrollo de nuevos productos.

De esta manera, los elementos de apoyo para la gestión de la calidad indican que la variable SGC tiene una alta presencia en las empresas fabricantes de pinturas, lo cual beneficia la productividad en las mismas. Para reforzar estos elementos es importante considerar las bases para aplicar estrategias gerenciales, tomando en cuenta el contexto de las empresas fabricantes de pinturas, a fin de fortalecer el sistema de gestión de calidad, garantizando la productividad, la eficacia y eficiencia, la satisfacción del cliente, así como la competitividad, aplicando la planificación, organización, dirección y control, supervisando todas y cada una de las operaciones que se ejecuten en estas empresas.

Para ello se debe elaborar la planificación estratégica específica para el sistema de gestión de la calidad, definiendo la misión, visión, valores, tener metas claras, formular objetivos medibles y asumir plazos precisos para el logro de estas acciones. Mantener la supervisión de los procesos para alcanzar su optimización; contar con una documentación clara y completa del sistema de gestión de la calidad, con la elaboración de políticas y manuales de procedimientos. También se deben realizar auditorías internas y externas; sin dejar de promover la comunicación directa e indirecta, formal e informal. De allí la importancia de continuar aplicando los elementos de apoyo del SGC tal como lo establece la Norma ISO 9001 (2015), para propiciar la satisfacción del cliente, de manera que los productos requeridos siempre estén en inventario y cumplan con los requisitos de calidad esperados.

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Blanco, AB.; Vásquez, ÁW.; García, R. y Melamed, E. (2020). *Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos.* Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVI (2), 133-147. https://dx.doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32429

Carballo, B.; Arellano, A.; Ríos, N. J. (2019). *Madurez de procesos en pequeñas empresas manufactureras de México.* Revista Escuela de Administración de Negocios, (86), 185-206. DOI: https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2301

Carrera, C.; Ligña, F.; Moreno, G. y Morales R. (2018). *Sistema de gestión de calidad.1ra Edición, Guayaquil, Ecuador.* Editorial ediciones grupo compás, ISBN.N°978-9942-33-248-6

Contreras C., F.; Paz D., JA. (2012). *Las competencias y las bibliotecas en la formación académico profesional de la educación superior.* Lima: UNMSM.

Cuatrecasas, L. y González Babón, J. (2017). *Gestión integral de la calidad, implantación, control y certificación.* 5ta Edición, Barcelona, Editorial Profit.

Díaz, J. (2017). *El primer libro (Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad).* 1ra Edición, México, Editorial Librería Gandhi, S.A de C.V

Escuela Europea de Excelencia (2018). *Sistema de gestión de calidad.* Disponible en: https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/author/autorwildwind/page/21/

Fontalvo, T.; De La Hoz, E. y Morelos, J. (2018). *La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. Dimens.empres. vol.16 no.1 Barranquilla Jan./June 2018.* https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375

Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.* Criterio Libre, 16(28), 179-195. https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/32406/33821

Hurtado J. (2015). *El proyecto de investigación.* 8va Edición, Caracas, Editorial ediciones Quirón.

Machado (2015). *La medición de la calidad en el proceso de fabricación de Pinturas emulsionadas en Venezuela basada en la Norma Covenin 1302:2007.* Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT182.pdf

Murrieta Saavedra, YA.; Ochoa Ávila, E. y Carballo Mendívil, B. (2020). *Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas.* En-Contexto 8(12) • ene - jun 2020 • Medellín - Colombia 115 de 232 • ISSN: 2346-3279

Norma ISO 9000 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario* http://www.iso.org/iso/home/standards_development/resources-for-technical-work/iso_iec_directives_and_iso_supplement.htm

Puga, MP. (2021). *Desarrollo de modelo de gestión de calidad para la mejora de la eficiencia del servicio de Counters de Check in en aeropuertos* (Tesis de grado) Universidad Hemisferios. Quito, Ecuador. http://dspace.uhemisferios.edu.ec:8080/jspui/handle/123456789/1343

Ramos E., Velasteguí L., Cepeda, E. & Carrasco T. (2018). *Sistema de gestión de calidad y su impacto en la productividad del sector textil.* Revista electrónica VisionarioDigital1 (1), 25-37. Recuperado desde: http://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/34/33

Revista Producto (2019). *A mal tiempo, más pintura.* Caracas. http://www.producto.com.ve/pro/mercados/al-mal-tiempo-m-s-pintura

Román, H. (2022). *El libro de las habilidades de comunicación*. 3ra edición, ediciones Díaz de Santos, Libro electrónico ISBN: 978-84-9052-375-9

Sánchez, C., Reyes, R., y Mejías, S. (2018*). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y Humanística.* file:///C:/Users/Dell%20Latitude%20E5570/Downloads/Investigacion%20libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf

CICAG: Revista Electrónica Arbitraria del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Depósito Legal: PPI 200802ZU3034/ ISSN: 1856-6159 Volumen 23 Nro.3 2026 junio-2026–agosto 2026)