INNOVACIÓN Y GERENCIA

REVISTA CIENTÍFICA DE INVESTIGACIÓN

ISSN 3005-5172 | Depósito legal ZU2023000012



INNOVACIÓN Y GERENCIA

Nº 1

VOLUMEN XI

JUNIO 2025

UNIVERSIDAD DR. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ

La Universidad de los Valores

ISSN 3005-5172

9 773005 517002

INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1 **Junio 2025**
ISSN 3005-5172 Publicación semestral
Depósito Legal: ZU2023000012

La Revista Innovación y Gerencia es una publicación semestral de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), que surge con el propósito de convertirse en una importante referencia entre los órganos de difusión universitarios que existen en la actualidad. Publica artículos científicos, ensayos, críticas de libros, sobre aspectos asociados con procesos de innovación. En los cuales se presentan conocimientos novedosos, nuevas ideas y experiencias teórico-prácticas, que contribuyen con las diferentes disciplinas del conocimiento. Además, abarca temas relacionados con la gerencia, término con gran auge en los tiempos actuales, desde la perspectiva de entender nuevos retos y formular estrategias orientadas a dar respuestas a los procesos de transformación que experimenta la sociedad moderna. Las contribuciones científicas difundidas en este medio, serán el resultado de investigaciones teóricas o experimentales de carácter inédito y original. La revista está dirigida a investigadores, catedráticos, profesionales, estudiantes y el público en general, interesados en ampliar sus conocimientos sobre temas de actualidad y relevancia en las áreas primordiales del desarrollo social.

EDITOR JEFE
Dra. Janeth Hernandez

COEDITOR
Dra. Marisela Zabala

COMITÉ EDITORIAL
Dra. Lisette Sanchez Díaz
Dr. Edgar A. Prieto
Dr. Deivi Fuentes Doria
Dr. Romer Alvarez M
Dra. Sahilys Urdaneta
Dr. Oswaldo Vergara
Dr. William Pirela

CONSEJO ASESOR
Dra. Migdalia Caridad
Dra. Annherys Paz
Dr. Angel Acevedo Duque
Dr. Ronald Prieto
Dr. Faber Alzate Ortiz
Dr. Ender Carrasquero

COMITÉ DE REDACCIÓN
Msc. Geryk Nuñez
Dra. Branda Molina
Lcdo. Harvin Férnandez

INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1 **Junio 2025**
ISSN 3005-5172 Publicación semestral
Depósito Legal: ZU2023000012

2025, Universidad Dr. José Gregorio Hernández.
Maracaibo, Venezuela

Concepto gráfico: Karla Velazquez y Daniel León Bracamonte
E-mail: Karlavelazquez0902@gmail.com

Diagramación y montaje: Daniel León Bracamonte
E-mail: Danielleonbracamonte2004@gmail.com

Innovación y Gerencia. Revista científica arbitrada
Vol. XI. Nº. 1, Junio 2025, pp. 48 - 57
UJGH ISSN: 3005-5172
Depósito legal: ZU2023000012

Competencias laborales para la gestión de calidad

Andreína Salazar

Abogada (URBE). Participante de la Maestría en Gestión del Talento Humano (UJGH). Diplomado en Formación Docente. Jefe de Servicios, Notaria Publica Novena de Maracaibo, Estado Zulia.

Correo Electrónico: andreinasalazar199@ujgh.edu.ve

ORCID: https://orcid.org/0009-0004-3503-0581

Jenny Guerra

Lcda en Comunicación Social (UNICA). MSc. Gerencia de Recursos Humanos (URBE). Dra. Ciencias Gerenciales (URBE). Programa Metodología de la investigación (URBE). Docente investigadora Universidad Dr. José Gregorio Hernández.

Correo Electrónico: Jenny.guerra@ujgh.edu.ve

ORCID: https://orcid.org/0000-0001-6102-5103

RESUMEN: El objetivo de la investigación fue analizar las competencias laborales para la gestión de calidad en las ventas de repuestos automotriz. Para lo cual se consultó con autores como Garay et al. (2022) y Medici (2020). El paradigma de la investigación es positivista, cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño no experimental, transeccional y de campo. Considerando como población las ventas de repuestos automotrices de la Parroquia Bolívar de la ciudad de Maracaibo; con un total de 48 unidades informantes. La recolección de datos fue a través de una encuesta tipo cuestionario de escala Likert, conformado por 63 ítems, validados por 5 expertos; posteriormente se sometió a una prueba piloto, alcanzando un valor de 0.91; realizando el análisis a través de la estadística descriptiva. Los resultados indican la presencia de las competencias laborales, aplicándolas de manera satisfactoria en el contexto laboral. En este orden, los elementos y principios de la gestión de calidad están integrados en los procesos y la cultura organizacional, confirmando los esfuerzos significativos para implementar sistemas de gestión de calidad, alcanzando resultados positivos en términos de mejora de productos, servicios y procesos. Se concluye que estas empresas demuestran un fuerte compromiso con la satisfacción del cliente, haciendo del enfoque al cliente un eje central de sus operaciones. Asimismo, el liderazgo actúa como un catalizador para el cambio, fomentando una cultura de perfeccionamiento constante. La participación de los empleados en iniciativas de mejora es señal de su compromiso, garantizando una misma visión de la calidad, compartida.

PALABRAS CLAVE: Competencias, calidad, gestión.

Introducción

La focalización en Europa, sobre las competencias laborales específicas se ajusta para reflejar las particularidades del mercado implícitas en las regulaciones locales. El conocimiento profundo de las piezas, así como los componentes automotrices europeos se vuelve crucial, para las diferentes marcas, estos modelos poseen descripciones y características distintivas las cuales requieren familiaridad para la identificación precisa lo que conlleva a la selección adecuada de repuestos (Reyero, Claudio y Alija, 2022).

Es por esto fundamental, la interpretación de los códigos igualmente los catálogos de fabricantes europeos se suman a esta

Recibido: 12-03-2025. **Aceptado**: 29-05-2025

WORK SKILLS FOR QUALITY MANAGEMENT IN AUTOMOTIVE SPARE PARTS SALES

ABSTRACT: The research objective was to analyze the labor competencies for quality management in automotive spare parts sales. For this, authors such as Garay et al. (2022) and Medici (2020) were consulted. The research paradigm is positivist, quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional and field design. Considering as population the automotive spare parts sales of the Bolívar Parish of the city of Maracaibo; with a total of 48 workers. Data collection was through a Likert scale questionnaire survey, made up of 63 items, validated by 5 experts; later it was subjected to Cronbach's Alpha reliability, reaching a value of 0.91; carrying out the analysis through descriptive statistics. The results indicate the presence of labor competencies, applying them satisfactorily in the work context. In this order, the elements and principles of quality management are integrated into the processes and organizational culture, confirming the significant efforts to implement quality management systems, achieving positive results in terms of improvement of products, services and processes. It is concluded that these companies demonstrate a strong commitment to customer satisfaction, making customer focus a central axis of their operations. Likewise, leadership acts as a catalyst for change, fostering a culture of constant improvement. Employee participation in improvement initiatives is a sign of their commitment, guaranteeing a shared vision of quality.

KEYWORDS: Skills, quality, management.

COMPETÊNCIAS LABORAIS PARA A GESTÃO DA QUALIDADE

ABSTRACT: O objetivo da pesquisa foi analisar as competências laborais para a gestão da qualidade nas vendas de peças automotivas. Para isso, foram consultados autores como Garay et al. (2022) e Medici (2020). O paradigma da pesquisa é positivista, quantitativo, do tipo descritivo, de desenho não experimental, transversal e de campo. A população considerada foi o comércio de peças automotivas da Paróquia Bolívar da cidade de Maracaibo, totalizando 48 unidades informantes. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário tipo Likert, composto por 63 itens, validados por 5 especialistas; posteriormente, foi submetido a um teste piloto, alcançando um valor de 0.91; e a análise foi realizada através da estatística descritiva. Os resultados indicam a presença das competências laborais, sendo aplicadas de maneira satisfatória no contexto de trabalho. Nesse sentido, os elementos e princípios da gestão da qualidade estão integrados nos processos e na cultura organizacional, confirmando esforços significativos na implementação de sistemas de gestão da qualidade, com resultados positivos na melhoria de produtos, serviços e processos. Conclui-se que essas empresas demonstram um forte compromisso com a satisfação do cliente, fazendo do foco no cliente o eixo central de suas operações. Além disso, a liderança atua como um catalisador para a mudança, promovendo uma cultura de aprimoramento contínuo. A participação dos funcionários em iniciativas de melhoria é um sinal do seu compromisso, garantindo uma visão compartilhada da qualidade.

KEYWORDS: Competências, qualidade, gestão.

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES POUR LA GESTION DE LA QUALITÉ

ABSTRACT: L'objectif de cette recherche était d'analyser les compétences professionnelles pour la gestion de la qualité dans la vente de pièces automobiles. Pour ce faire, les auteurs tels que Garay et al. (2022) et Medici (2020) ont été consultés. Le paradigme de la recherche est positiviste, quantitatif, de type descriptif, de conception non expérimentale, transversale et de terrain. La population considérée était les commerces de pièces automobiles de la Paroisse Bolívar de la ville de Maracaibo, totalisant 48 unités informantes. La collecte de données a été réalisée à l'aide d'un questionnaire de type Likert, composé de 63 items, validés par 5 experts ; par la suite, un test pilote a été effectué, atteignant une valeur de 0,91 ; l'analyse a été menée à travers des statistiques descriptives. Les résultats indiquent la présence des compétences professionnelles, appliquées de manière satisfaisante dans le contexte du travail. Dans ce cadre, les éléments et principes de la gestion de la qualité sont intégrés aux processus et à la culture organisationnelle, confirmant des efforts significatifs dans la mise en œuvre de systèmes de gestion de la qualité, obtenant des résultats positifs en termes d'amélioration des produits, services et processus. Il est conclu que ces entreprises démontrent un fort engagement envers la satisfaction du client, faisant de l'orientation client le pilier central de leurs opérations. De plus, le leadership agit comme un catalyseur du changement, favorisant une culture d'amélioration continue. La participation des employés aux initiatives d'amélioration témoigne de leur engagement, garantissant une vision commune de la qualité.

KEYWORDS: Compétences, qualité, gestion.

complejidad, donde la habilidad para comprender esta información se convierte en un diferenciador clave. Las normas de calidad automotriz en Europa, como la Organización Internacional de Normalización (ISO) ISO 9001 y la Grupo de Trabajo Internacional de Automoción (IATF) 16949, imponen estándares rigurosos que deben cumplirse para garantizar la calidad de los repuestos vendidos en el mercado europeo (Ibarrondo, 2020).

Por otra parte, Reyero et al. (2022) indican el cumplimiento de las ordenaciones o leyes europeas es fundamental, por lo que cada país puede tener requisitos específicos los cuales afecten la importación, exportación, así como la venta de repuestos automotrices. La gestión efectiva de la cadena de suministro en Europa, abarca desde la logística hasta las aduanas identificando las regulaciones comerciales regionales, las cuales requieren habilidades avanzadas para garantizar la eficiencia en la distribución de los productos.

Por ello, las competencias laborales para la gestión de calidad son fundamentales para asegurar que las organizaciones mantengan estándares óptimos en sus procesos y productos. Las mismas comprenden un conjunto integral de conocimientos técnicos, habilidades analíticas, capacidades de comunicación efectiva, liderazgo, enfoque al cliente, pensamiento crítico, resolución de problemas con un firme compromiso con la ética profesional. (González, 2020).

Según Bardales et al. (2022), en el contexto específico de las ventas de repuestos automotrices, la dinámica es igualmente compleja siendo crucial para la industria. Este proceso involucra la comercialización posterior distribución de piezas o componentes necesarios para el mantenimiento y la reparación de vehículos, asegurando su funcionamiento óptimo logrando la satisfacción del cliente. La gestión eficiente del inventario es clave, asegurando disponibilidad de stock mediante un seguimiento riguroso de las existencias según los análisis de la demanda.

Además, la adaptabilidad cultural se convierte en un factor diferenciador, ya que la capacidad para entender respetando las diferentes prácticas comerciales y expectativas en cada país latinoamericano es fundamental para construir relaciones sólidas tanto con clientes como con los proveedores locales (Laza, 2022). Mantener altos estándares éticos al lograr cumplir con las normativas de la zona refuerza la integridad en las operaciones productivas confiables, fortaleciendo así la reputación al alcanzar una posición competitiva en el mercado regional.

Según fuentes periodísticas diversas, muchas ciudades venezolanas, han sido testigo de una compleja situación económica y social que ha impactado de manera directa en la industria automotriz. La escasez de repuestos originales, los elevados costos de los productos disponibles, la inflación galopante, así como la inestabilidad en el suministro de bienes han generado una crisis sin precedentes en el sector. Como consecuencia, la calidad del servicio ha disminuido considerablemente, lo que se traduce en una creciente insatisfacción por parte de los consumidores.

En términos técnicos, los profesionales deben dominar las funciones, especificaciones de igual forma las aplicaciones de las piezas más comunes utilizados en vehículos populares en Venezuela. Esto incluye la capacidad de interpretar correctamente códigos en catálogos de repuestos, asegurando la selección adecuada de piezas, para cumplir tanto con las necesidades como con las expectativas de los clientes (Ibarrondo, 2020). Además, es crucial estar al tanto de las normas de calidad automotriz, como la ISO 9001, para garantizar que los productos cumplan con estándares aceptados internacionalmente.

De allí que el pronóstico para el sector automotriz en la región puede ser preocupante. Porque se prevé un deterioro del sector, al no contar con personal capacitado que pueda cubrir las demandas y expectativas de los clientes, afectando además la gestión de la calidad que debe ser ejecutada por las empresas de este sector. Es conviene entonces preguntar ¿Cuentan con las habilidades necesarias para brindar una atención al cliente eficiente y personalizada? ¿Están capacitados para identificar las necesidades de los clientes ofreciendo soluciones adecuadas? ¿Conocen los productos que comercializan pudiendo asesorar a los clientes de manera técnica? Estas son solo algunas de las preguntas que este estudio busca responder.

En este orden de ideas, el sector de la venta de repuestos automotrices, no escapa a esta realidad. En este contexto, resulta crucial analizar las competencias laborales para la gestión de calidad, en ventas de repuestos automotriz. En aras de analizar las competencias laborales para la gestión de calidad en el mencionado rubro, se presenta en este artículo la fundamentación teórica, como base para describir el entorno teórico de las variables. Seguidamente se indica la metodología para desarrollar el trabajo, pasando a los resultados de la investigación, donde se tratan los datos obtenidos luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos, así como los indicadores a considerar sobre la elaboración de estrategias gerenciales. Cerrando el contenido con las conclusiones y sugerencias sobre la investigación.

Fundamentación teórica

Competencias Laborales en la interacción organizacional

Según Cejas, Rueda, Cayo, y Villa (2019), las competencias laborales se definen como la integración de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten al trabajador cumplir con los objetivos organizacionales de manera efectiva. Las mismas, no solo abarcan las destrezas técnicas, sino también la capacidad de adaptarse a los cambios y trabajar en equipo, factores esenciales para una gestión de calidad.

Recibido: 12-03-2025. **Aceptado**: 29-05-2025

Por su parte, Garay, Oliver, Fuster y Lozano (2022), argumentan que las competencias laborales incluyen tanto habilidades técnicas como interpersonales, las cuales son cruciales para la interacción efectiva en el entorno laboral. Además, enfatizan la importancia del compromiso y la capacidad de controlar las emociones en situaciones laborales complejas, lo cual influye directamente en la calidad del servicio ofrecido.

Así mismo, Lupano y Castro (2018), destacan que las competencias laborales son un conjunto de virtudes organizacionales que impactan la satisfacción, el compromiso, así como el desempeño de los empleados. Según estos autores, estas competencias no solo se limitan al conocimiento técnico, sino que también abarcan habilidades como la empatía al igual que la perspectiva, que son clave para mejorar la interacción con los clientes asegurando una gestión de calidad en las ventas.

De esta manera, se observa que, aunque todos coinciden en la importancia de integrar habilidades técnicas y blandas, cada autor ofrece un énfasis particular. La definición que mejor se ajusta a la problemática de la gestión de calidad en la venta de repuestos automotrices es la propuesta por Garay et al. (2022), ya que integra tanto las competencias técnicas como las interpersonales, resaltando la importancia de la adaptación al igual que el control emocional en la relación con los clientes proyectado en la eficiencia del proceso de ventas. Esta perspectiva permite una comprensión más holística del impacto que tienen las competencias laborales en la calidad del servicio, haciendo énfasis en habilidades que van más allá del conocimiento técnico las cuales que son cruciales para la satisfacción del cliente alcanzando el éxito organizacional.

De esta manera, las competencias laborales son un conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que permiten a los trabajadores desempeñar sus funciones de manera eficiente contribuyendo al éxito de la organización. Estas competencias son fundamentales para garantizar la calidad en los procesos, especialmente en sectores como la venta de repuestos automotrices, donde se requiere una combinación de competencias técnicas y blandas para satisfacer las demandas del mercado, así como a los clientes.

Habilidades Interpersonales

Se tiene que, Garay et al. (2022) definen las habilidades interpersonales como la capacidad de un individuo para comunicarse de manera efectiva, manejar sus emociones, comprendiendo las perspectivas de los demás en un entorno laboral. Según los autores, estas competencias incluyen la empatía, el compromiso al igual que el control emocional, aspectos fundamentales para generar relaciones positivas, mejorando la interacción con los clientes, lo que influye directamente en la calidad del servicio.

Por otro lado, Cejas et al. (2019) describen las habilidades interpersonales como un conjunto de destrezas sociales que permiten a los empleados trabajar en equipo, colaborando de manera efectiva. En su definición, destacan la importancia de la comunicación clara y la capacidad de resolver conflictos de manera constructiva, factores esenciales para crear un ambiente de trabajo colaborativo al igual que eficiente.

Así mismo, Lupano y Castro (2018) se enfocan en la dimensión emocional de las habilidades interpersonales, definiéndolas como la capacidad de regular las emociones propias. Según su perspectiva, estas competencias son vitales para mantener relaciones laborales saludables, mejorando la satisfacción al igual que el compromiso dentro de la organización.

Así mismo, comparando las definiciones, se observa que, aunque todos coinciden en la importancia de las habilidades interpersonales, cada uno pone un énfasis distinto. Garay et al. (2022) abordan un enfoque integral el cual incluye comunicación, empatía, así como control emocional, mientras que Cejas et al. (2019) enfatizan la colaboración y la resolución de conflictos. Lupano y Castro (2018) destacan la regulación emocional dando respuesta adecuada a las emociones ajenas, subrayando la salud de las relaciones laborales.

Por ello, la definición que mejor se ajusta al contexto de la gestión de calidad en la venta de repuestos automotrices es la propuesta por Garay et al. (2022), ya que integra aspectos críticos como la comunicación efectiva, la empatía, además de la regulación emocional. Estas habilidades no solo facilitan la interacción con los clientes, también promueven un ambiente laboral positivo, así como cooperativo, lo cual es esencial para garantizar la calidad del servicio. La combinación de estos elementos permite abordar tanto las necesidades del cliente como la eficiencia del equipo de trabajo, factores claves para el éxito.

En este sentido, las habilidades interpersonales son un conjunto de capacidades que permiten a los individuos interactuar de manera efectiva de manera armoniosa con los demás en diferentes contextos. Estas habilidades son esenciales en el entorno laboral, especialmente en sectores donde la comunicación, así como la cooperación, son clave para alcanzar los objetivos organizacionales. En el contexto de la gestión de calidad en la venta de repuestos automotrices, las habilidades interpersonales juegan un rol crucial en la relación con los clientes como también la coordinación dentro de los equipos de trabajo.

Habilidades Transversales o Soft Skills

De acuerdo con, Maya y Orellana (2016) describen las habilidades transversales como competencias que abarcan desde la gestión del tiempo hasta la orientación al cliente. Estas habilidades permiten a los empleados manejar eficazmente su tiempo, así como sus recursos, adaptarse a nuevas situaciones manteniendo un enfoque centrado en el cliente, todos elementos esenciales para mejorar el desempeño en el sector de ventas de repuestos automotrices.

Recibido: 12-03-2025. **Aceptado**: 29-05-2025

De manera similar, Fuentes et al. (2021) destacan que las habilidades transversales incluyen competencias como la creatividad al igual que el pensamiento crítico, facilitando la resolución de problemas estimulando la innovación en el entorno laboral. La creatividad permite a los empleados encontrar soluciones novedosas a desafíos imprevistos, mientras que el pensamiento crítico les ayuda a evaluar las tomar decisiones informadas, prácticas especialmente útiles en el dinámico mercado de repuestos automotrices. Además, enfatizan que la capacidad de innovar pudiendo cuestionar procesos establecidos puede ser un factor diferencial en la mejora de la calidad del servicio en conjunto con la satisfacción del cliente.

Por su parte, Sánchez et al. (2018) subrayan la importancia de la adaptabilidad y la capacidad de trabajo en equipo dentro de las soft skills. En el sector de ventas de repuestos automotrices, la habilidad para adaptarse rápidamente a cambios en el mercado, colaborando eficazmente con colegas es vital para mantener un alto nivel de servicio, así como eficiencia en las operaciones diarias. Estas prácticas promueven un ambiente de trabajo colaborativo y flexible, donde los empleados pueden responder proactivamente a las demandas cambiantes del mercado junto con las necesidades de los clientes.

Se observa que todas coinciden en la importancia de las habilidades transversales para mejorar la eficiencia y la calidad en el entorno laboral. Más la definición proporcionada por Fuentes et al. (2021) resulta más adecuada para el problema en cuestión, ya que resalta la relevancia de la creatividad y el pensamiento crítico en la gestión de ventas de repuestos automotrices. Estas competencias permiten a los empleados enfrentar desafíos adaptándose a cambios con eficacia, elementos cruciales para mantener la calidad en un entorno competitivo. Además, su enfoque en la innovación y la toma de decisiones informadas ofrece una perspectiva integral para mejorar continuamente los procesos como también la experiencia del cliente.

En este sentido, las habilidades transversales, también conocidas como soft skills, son competencias que no se relacionan directamente con conocimientos técnicos específicos, sino con la capacidad de interactuar eficazmente con otras personas adaptándose a diferentes situaciones. En el contexto laboral, estas actividades son cruciales para la gestión eficaz, la resolución de problemas al igual que la adaptación al cambio, especialmente en sectores como la venta de repuestos automotrices donde la interacción con los clientes como también la capacidad de adaptación son fundamentales.

Gestión de la calidad en su contexto teórico

Según Medici (2020) la gestión de calidad se refiere a un conjunto de prácticas y sistemas diseñados para asegurar que los productos y servicios cumplan con los requisitos establecidos, mejorando continuamente. El autor citado enfatiza que implica no sólo a la planificación, sino también el control de procesos para mantener y elevar los estándares de calidad, subrayando la importancia de la integración de todos los aspectos de la organización en la gestión de calidad, desde la alta dirección hasta el nivel operativo, para lograr resultados consistentes y satisfactorios.

En ese mismo orden, Cruz et al. (2017) destacan que la gestión de calidad está definida como un enfoque estructurado, donde se incluye la implementación de sistemas y herramientas, a través de los cuales se aseguran la conformidad con los requisitos del cliente y las normativas aplicables. De esta manera, la relevancia de la documentación y los procedimientos claros son la clave para garantizar que todos los procesos sean ejecutados de manera uniforme y controlada. La implementación efectiva de un sistema de este tipo, permite a las organizaciones mantener un alto nivel de desempeño y adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado.

Así mismo, González y Manzanares (2020) amplían esta definición al señalar que la gestión de calidad no solo se enfoca en la conformidad con los estándares, sino también en la mejora continua de los procesos y productos. Según los autores, esto fomenta una cultura de este tipo dentro de la organización, impulsando la innovación y la eficiencia. La mejora continua es vista como un componente esencial que permite a las organizaciones adaptarse y mejorar sus operaciones de manera constante para satisfacer las expectativas de los clientes y superar sus objetivos de calidad.

Al realizar el análisis sobre el tema en cuestión expuesto por los autores citados, se precisa el aporta de cada uno, basado en una perspectiva complementaria. En este orden, se trata de un enfoque sistemático para garantizar que los productos y servicios de una organización cumplan con los estándares y expectativas requeridos. Incluye la planificación, control, garantía y mejora continua de la calidad en todos los aspectos de la operación. Este enfoque no solo busca la satisfacción del cliente, sino que también promueve la eficiencia y efectividad organizacional.

Elementos de apoyo de la Gestión de Calidad

Según Medici (2020) describe estos elementos como los recursos y competencias necesarios para mantener y mejorar los sistemas de calidad. Según Medici, los recursos incluyen tanto el personal, las herramientas como la tecnología requerida para cumplir con los requisitos requeridos. Las competencias se refieren a las habilidades y conocimientos que el personal debe poseer para gestionar eficazmente los procesos de calidad. Además, Medici destaca la importancia de la toma de conciencia entre los empleados sobre este tema y su impacto en el desempeño organizacional.

Recibido: 12-03-2025. **Aceptado**: 29-05-2025

Así mismo, Medina et al. (2017) enfocan su definición en la necesidad de una comunicación efectiva y la información documentada como elementos clave de apoyo en la gestión de calidad. Según estos autores, una comunicación clara y fluida entre los diferentes niveles de la organización es crucial para asegurar que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos del área. La información documentada, por su parte, incluye manuales, procedimientos y registros que permiten una gestión sistemática y controlada de los procesos de calidad. Estos elementos permiten a las organizaciones estandarizar sus operaciones y facilitar el seguimiento y la mejora continua.

También, González y Manzanares (2020) amplían la definición al incluir la importancia de la toma de conciencia en la gestión de calidad. Según los autores, la toma de conciencia no solo implica que el personal entienda los objetivos del área, sino también que esté comprometido con su cumplimiento. Subrayan que la integración de estos elementos contribuye a una cultura de calidad dentro de la organización.

La definición proporcionada por Medici (2020) resulta ser la más adecuada para abordar el problema de los elementos de apoyo en la gestión de calidad. Su enfoque integral, que abarca desde los recursos y competencias hasta la toma de conciencia, ofrece una visión completa de los componentes necesarios para implementar un sistema de este tipo, eficaz. Este enfoque es crucial para asegurar que los procesos y productos cumplan con los estándares, facilitando la mejora continua y el éxito organizacional en el sector de ventas de repuestos automotrices.

De esta manera, elementos de apoyo son componentes fundamentales que facilitan la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad efectivo. Estos elementos incluyen recursos, competencias, toma de conciencia, comunicación e información documentada, todos los cuales son esenciales para asegurar que los procesos y productos cumplan con los estándares de calidad establecidos.

Principios de la Gestión de Calidad como directriz organizacional

Según Medici (2020) define los principios de la gestión de calidad como directrices clave que orientan la mejora continua y el desempeño organizacional. Según Medici, estos principios incluyen el enfoque en el cliente, el liderazgo, el compromiso de las personas, el enfoque basado en procesos, la mejora continua, la toma de decisiones basada en hechos y las relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores. Cada uno de estos principios contribuye a una mayor eficiencia y efectividad en la gestión de calidad, facilitando la consecución de objetivos organizacionales y la satisfacción del cliente.

Por su parte, González y Manzanares (2020) destacan que los principios de la gestión de calidad se basan en la implementación de estrategias que le aseguran en todos los niveles de la organización. Para González y Manzanares, estos principios incluyen la orientación al cliente como una prioridad, el liderazgo que fomente la participación y el compromiso del personal, el enfoque en procesos que asegure la eficiencia operativa, y la mejora continua que impulse la innovación y adaptación. La aplicación de estos principios permite a las organizaciones mantener un alto nivel de calidad y adaptarse a los cambios del entorno.

Es importante mencionar a la Norma ISO (2015), documento en donde se hace referencia a que los principios de la gestión de calidad son esenciales para establecer un sistema de gestión, el cual garantice la satisfacción del cliente y la mejora continua. Dentro de los principios se encuentran el enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en hechos y gestión de las relaciones con los proveedores. Estos principios permiten crear un entorno donde esta cualidad se gestione de manera integral y efectiva, lo cual va a favorecer el éxito organizacional a largo plazo.

Basado en lo anterior, Medici (2020), se enfoca en una perspectiva integral que abarca todos los principios clave, González y Manzanares (2020) resaltan la importancia de la adaptación y la innovación, más la norma ISO proporciona un marco normativo que integra estos principios en un contexto sistemático. En consecuencia, los principios deben ser aplicados de manera coherente para lograr una alta eficiencia y efectividad. De esta manera, los principios de la gestión de calidad son fundamentales para establecer un marco efectivo de administración y mejora continua en las organizaciones, en particular, las ventas de repuestos.

Metodología

De acuerdo con De Franco y Solórzano (2020), señalan que el conocimiento humano evoluciona a través de tres etapas: la teológica, la metafísica en conjunto con la positiva. En esta última etapa, se busca comprender el mundo mediante la observación, así como con la experiencia, destacando la relevancia de la ciencia con el método científico para la adquisición del conocimiento. Esta visión enfatiza la importancia de la objetividad, así como la sistematización en la investigación, alineándose con la necesidad de datos empíricos los cuales pueden ser verificables para la construcción del conocimiento científico.

En cuanto a la investigación cuantitativa, Hernández y Mendoza (2018) la definen como un enfoque que se basa en la recolección, así como el análisis de datos numéricos, con el objetivo de establecer relaciones entre variables.

Recibido: 12-03-2025. **Aceptado**: 29-05-2025

Utiliza métodos estadísticos para analizar los datos, lo que permite una medición precisa de los fenómenos para la validación de hipótesis a través de pruebas estadísticas. El estudio se enmarca dentro del tipo de investigación descriptiva, según lo definido por Arias (2012), se orienta a analizar con detalle las características de un fenómeno específico sin intervención directa, lo cual permite una comprensión profunda minuciosa de sus componentes al igual que las dinámicas internas. La elección de esta metodología responde a la necesidad de explorar, así como documentar el estado actual de las competencias laborales en la gestión de calidad dentro del ámbito de la venta de repuestos automotriz.

El diseño de investigación adoptado fue de campo, no experimental y transeccional, características que permiten una aproximación con detalle preciso al fenómeno de interés. Según Palella y Martins (2012), de campo consiste en la recolección de datos directo de la realidad, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. Por otra parte, el diseño no experimental, según Hernández y Mendoza (2018), se caracteriza por la ausencia de manipulación de variables por parte del investigador, limitándose a la observación y recolección de datos tal como se presentan. Así mismo, la investigación se desarrolla bajo un enfoque transeccional, también definido por Hernández y Mendoza (2018) como el estudio las variables en un momento específico en el tiempo, permitiendo capturar una instantánea de la realidad estudiada, proporcionando un retrato detallado de las condiciones actuales.

Ahora bien, para Hernández y Mendoza (2018) la población es un grupo de personas, objetos o eventos que comparten atributos definidos. De esta manera, el estudio se realizó en las ventas de repuestos automotrices de la ciudad de Maracaibo. Optando por un muestreo no probabilístico para seleccionar la muestra en las mencionadas empreas. Este tipo de muestreo otorga a cada unidad de la población una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionada, a saber, MAHECA Automecánica, Rodamientos BKS, DTZ Zulia, M&M Autopartes, Luis Part, Repuestos El Catire, Stock Cars, GC Autopart y JLP Jeep Part. Garantizando que la muestra sea representativa consiguiendo que los resultados puedan generalizarse a la población completa. Las unidades informantes son 48 trabajadores de las ventas de repuestos automotrices ubicadas en la Calle 84 con Avenida 15 Las Delicias de la Parroquia Bolívar del Municipio Maracaibo, Estado Zulia.

Un instrumento de recolección de información, según Arias (2012), se define como cualquier recurso utilizado para obtener datos necesarios para responder las preguntas de investigación. El instrumento de recolección de información diseñado para esta investigación es una encuesta estructurada con una escala tipo Likert, con las alternativas Totalmente de acuerdo, Moderadamente de acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Moderadamente en desacuerdo, Totalmente en desacuerdo; compuesta por 63 ítems. Estas preguntas están formuladas en función de las variables, dimensiones e indicadores previamente establecidos, con el propósito de evaluar las competencias laborales para la gestión de calidad en las ventas de repuestos automotriz.

La validez de un instrumento de investigación, según Arias (2012), se define como la capacidad de un instrumento para medir efectivamente lo que se propone medir. En la revisión, los expertos evaluaron la redacción general de los ítems, considerando aspectos de claridad como también precisión, los cuales determinan el cumplimiento de los estándares necesarios para ser considerado válido. Por lo cual los expertos concluyeron que el instrumento es válido, esto implica que el cuestionario mide adecuadamente las competencias laborales, así como los principios de gestión de calidad de las empresas de venta de repuestos automotriz.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento diseñado en base a las dimensiones habilidades interpersonales y transversales, en la variable competencias laborales; así como los elementos de apoyo y principios; que se compilan en la variable gestión de calidad, se utilizó una prueba piloto, para luego aplicar el coeficiente Alpha de Cronbach, Tomando en cuenta los resultados obtenidos, luego de la aplicación de la fórmula, se alcanzó un valor de 0,91, lo cual indica que el instrumento posee buena consistencia interna dentro de su desarrollo en cada uno de los ítems estructurados para cada indicador. Una vez recopilados los datos mediante el cuestionario, se procede al análisis estadístico, de tipo descriptivo, utilizando Excel, indicando la frecuencia absoluta y relativa, para luego establecer la media y desviación estándar. Para ello se empleó también un baremo de interpretación de resultados, el cual se describe a continuación:

Resultados de la Investigación

Para la presentación de los resultados, se presentan las tablas que describen las respuestas emitidas por los miembros de la población objeto de estudio, las cuales fueron analizadas y discutidas a través de la estadística descriptiva, empleando la frecuencia absoluta y relativa, estableciendo la media aritmética y la desviación estándar, para posteriormente realizar la comparación con los autores que sirvieron de fundamentación teórica.

Al examinar los datos presentados en la Tabla presentada, sobre los resultados de la variable competencias laborales, se observa como el 38.75% de los encuestados situaron las habilidades transversales dentro de un valor moderadamente de acuerdo, por su parte el 37.50% expresó una valoración totalmente de acuerdo de las habilidades interpersonales. Estos hallazgos permiten demostrar

Recibido: 12-03-2025. **Aceptado**: 29-05-2025

Alternativas de respuestas	Intervalo de media aritmética	Interpretación
Totalmente de acuerdo	4.24 – 5.00	Alta presencia
Moderadamente de acuerdo	3.43 – 4.23	Presencia
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.62 – 3.42	Moderada presencia
Moderadamente en desacuerdo	1.81 – 2.61	Baja presencia
Totalmente en desacuerdo	1.00 – 1.80	Sin presencia

la existencia de un consenso general sobre la importancia entre ambas dimensiones, las habilidades interpersonales parecen ser percibidas como más desarrolladas dentro de la organización. Sin embargo, es fundamental considerar a las habilidades transversales, como la gestión de tiempo, el pensamiento crítico de igual manera la creatividad, son cada vez más demandadas en los entornos laborales actuales.

El análisis de la variable competencias laborales, arrojó una media de 4.05, revelando una percepción favorable en las propias habilidades por parte de los participantes. Al ubicarse este valor dentro del rango de Presencia en el baremo de interpretación, confirmándose entre la mayoría de los individuos se sienten activos de igual forma adecuados en el ejercicio de sus competencias. Implicando dentro de las habilidades interpersonales, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, de igual forma dentro de las transversales, la adaptabilidad, así como la creatividad, aplicándolas de manera desarrollada satisfactoriamente en el contexto laboral.

La desviación estándar de 0.911 revela un nivel moderado de dispersión en las respuestas de los participantes respecto a sus competencias laborales, encontrando un rango bastante amplio de opiniones, desde aquellos los cuales se sienten extremadamente competentes hasta aquellos que muestran un nivel de confianza más moderado en sus capacidades. Los datos se comparan con lo expuesto por Garay y otros (2022), las habilidades interpersonales son un conjunto más amplio que la simple comunicación efectiva. Incluyen componentes como la empatía, el compromiso y el control emocional, los cuales son cruciales para establecer relaciones positivas, alcanzando brindar un mayor servicio de calidad. Los datos muestran un nivel alto de percepción de habilidades interpersonales, lo cual coincide, en general, con la idea de los individuos sobre una buena habilidad de comunicación.

Sin embargo, la media no expresa si estas habilidades incluyen los componentes emocionales, así como los cognitivos mencionados por Garay y otros (2022). La desviación estándar sugiere la existencia de una amplia gama en las habilidades interpersonales, desde aquellos los cuales se centran en la comunicación verbal hasta aquellos que tienen una mayor capacidad para relacionarse a un nivel más profundo, incluyendo la empatía y el compromiso.

Comparando los datos con la teoría de Fuentes (2021), siendo correcta al afirmar, las habilidades transversales no solo incluyen competencias interpersonales, sino también habilidades cognitivas como la creatividad, así como también el pensamiento crítico. Siendo esenciales al enfrentar desafíos complejos, fomentando la innovación en el entorno laboral. Los datos apoyan la idea general en la cual las habilidades transversales son valoradas dentro de la organización. La atención a las áreas de creatividad, así como el pensamiento crítico podría ser determinante para potenciar el rendimiento del equipo en un entorno laboral cada vez más exigente e innovador.

Pasando al análisis de la variable gestión de calidad, se observa que los elementos de apoyo presentan una media de 3.93, que se corresponde con el nivel de presente en el baremo, en consecuencia, la mayoría de los encuestados perciben que los elementos y principios están integrados en los procesos y la cultura organizacional. Esto implica que las organizaciones han realizado esfuerzos significativos para implementar sistemas de gestión de calidad y están obteniendo resultados positivos en términos de mejora de productos, servicios y procesos.

La desviación estándar de 0.966 demuestra la implementación de los elementos de apoyo, así como los principios de la gestión de calidad no son semejantes en todas las organizaciones. Se puede observar, aunque existen áreas donde se ha avanzado considerablemente en la adopción de estas prácticas, otras áreas podrían requerir

Recibido: 12-03-2025. **Aceptado**: 29-05-2025

Cuadro N° 1. Variable Competencias Laborales.

VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES								
DIMENSIONES	Escala de Respuestas					TOTAL	MEDIA ARITMETICA	DESVIACIÓN ESTANDAR
	Totalmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo			
	5	4	3	2	1			
	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)			
Habilidades Interpersonales	39.03	36.94	16.53	5.56	1.94	100	4.06	0.960
Habilidades Transversales	35.97	40.56	15.83	4.72	2.92	100	4.05	0.977
Promedio Variable	37.50	38.75	16.18	5.14	2.43	100	4.05	0.911

Fuente: Elaboración propia (2025).

de mayor atención. Esta variabilidad puede estar influenciada por factores como el departamento, el nivel jerárquico, la experiencia de los empleados o la disponibilidad de herramientas tecnológicas.

Los resultados obtenidos son consistentes con la visión de González y Manzanares (2020) sobre la gestión de calidad como un proceso de mejora continua. Si bien se han logrado avances significativos, la variabilidad en las respuestas indica que aún existen oportunidades para optimizar los procesos, logrando alcanzar un nivel de excelencia más elevado. Al enfocarse en la mejora continua, la organización no solo podrá fortalecer su cultura de calidad, sino también aumentar su competitividad, satisfaciendo las necesidades de sus clientes, proveedores y parte interesada de manera más eficiente.

Partiendo de los resultados alcanzados, se presentan objetivos sobre unas estrategias gerenciales enfocadas en las competencias laborales para la gestión de calidad en la venta de repuestos automotriz en Maracaibo, con el fin de optimizar los procesos de venta, aumentar la satisfacción del cliente logrando fortalecer la posición competitiva de las empresas del sector en el mercado local. De esta manera se detallan los objetivos específicos los cuales se persiguen con esta iniciativa:

- **Mejorar la calidad del servicio**: Al fortalecer las competencias laborales del personal, se busca brindar una atención al cliente más eficiente, personalizado y de mayores atributos, lo cual se traduce en una mayor satisfacción, así como fidelización de los clientes.

- **Incrementar la productividad:** Mediante la implementación de nuevas herramientas en conjunto con las metodologías de trabajo, se busca optimizar los procesos de venta, reducir los tiempos de respuesta, aumentando la eficiencia general del equipo de ventas.

- **Reducir costos**: Al mejorar la gestión de inventarios, optimizar los procesos logísticos y reducir los errores, se pueden disminuir los costos operativos y aumentar la rentabilidad de las empresas.

- **Fortalecer la marca:** Al ofrecer un servicio de alta calidad y una amplia gama de productos, se puede fortalecer la reputación de la empresa y diferenciarse de la competencia.

- **Aumentar la participación en el mercado**: Al mejorar la competitividad de las empresas, se puede aumentar su participación en el mercado local y atraer nuevos clientes.

- **Alinear las competencias laborales con las necesidades del mercado**: Al identificar las competencias específicas que se requieren para la gestión de calidad en la venta de repuestos automotrices, se pueden diseñar programas de capacitación y desarrollo que permitan a los empleados adquirir las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Conclusiones

Las competencias laborales, tanto interpersonales como transversales, se han identificado como fundamentales para el éxito en el sector de ventas de repuestos automotriz. Observándose un dominio satisfactorio en diversas habilidades, identificado áreas de oportunidad que, al optimizarse, mejorarán el desempeño individual, así como también el colectivo. En particular, se destaca la importancia de fortalecer las habilidades de empatía, adaptabilidad y orientación al cliente estableciendo relaciones más sólidas con los clientes, respondiendo de manera efectiva a las demandas del mercado.

Recibido: 12-03-2025. **Aceptado**: 29-05-2025

Cuadro N° 2. Variable Gestión de Calidad.

VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES								
DIMENSIONES	Escala de Respuestas					TOTAL	MEDIA ARITMETICA	DESVIACIÓN ESTANDAR
	Totalmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo			
	5	4	3	2	1			
	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)	FR (%)			
Habilidades Interpersonales	39.03	36.94	16.53	5.56	1.94	100	4.06	0.960
Habilidades Transversales	35.97	40.56	15.83	4.72	2.92	100	4.05	0.977
Promedio Variable	37.50	38.75	16.18	5.14	2.43	100	4.05	0.911

Fuente: Elaboración Propia (2025).

En el ámbito de la gestión de calidad en las ventas de repuestos automotrices, la investigación ha revelado que, aunque se perciben cumplidos los elementos de apoyo de la gestión de calidad, existen áreas de mejora significativas. La gestión de recursos, aunque valorada positivamente, muestra inconsistencias en su aplicación, indicando la necesidad de una planificación estratégica más sólida. A pesar de la conciencia sobre la importancia de la calidad, su implementación varía, requiriendo mayor capacitación y comunicación. La mayoría de los indicadores analizados muestran una percepción positiva entre los colaboradores respecto a la presencia y efectividad de estos principios en la organización.

De allí que se derivan las siguientes recomendaciones, como elaborar un plan detallado que incluya objetivos específicos, estrategias de capacitación, evaluación de resultados y seguimiento a largo plazo. Así como implementar sistemas de reconocimiento y recompensa que reconozcan los logros y el desarrollo de las competencias laborales. Fomentar una cultura organizacional que valore el aprendizaje continuo, la innovación y el desarrollo de las personas. Integrar las competencias laborales y la gestión de la calidad en los procesos de selección, evaluación del desempeño y desarrollo profesional. Establecer indicadores clave de desempeño (KPI) para medir el progreso en el desarrollo de las competencias y la mejora de la calidad.

También es importante involucrar a los empleados en el diseño e implementación de las iniciativas de desarrollo de competencias. Implementar sistemas de medición y evaluación para determinar la efectividad de las iniciativas y realizar ajustes si es necesario. Además de comunicar de manera clara y transparente los objetivos de los programas de desarrollo de competencias a todos los niveles de la organización.

Referencias bibliográficas

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta. Caracas: Episteme.

Bardales, V., Eduardo, S, & Acneris, T (2022). Propuesta Para Mejorar el Relacionamiento de Distribuidora Cummins Peru SAC Con Sus Clientes del Sector Automotriz (Doctoral dissertation). Pontificia Universidad Católica del Perú.

Cejas, M., Rueda, M., Cayo, L. & Villa, L. (2019). Formación por competencias. Reto de la Educación Superior. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 25(1), 94-104. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28059678009/28059678009.pdf

Cruz, F.; López, A y Ruiz, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingenieria de calidad para su implementación. Ingeniería Investigación Y Desarrollo, 17(1), 59–69. https://doi.org/10.19053/1900771X.v17.n1.2017.5306

De Franco, M, y Solórzano, J. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. Mundo recursivo, 3(1), 1-24.

Fuentes, G., Moreno, L., Rincón, D., y Silva, M (2021). Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. Formación universitaria, 14(4), 49-60. https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v14n4/0718-5006-formuniv-14-04-49.pdf

Garay, K., Oliver, J., Fuster, G & Lozano, R (2022). Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y militar administrativo en Perú. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 5, 302-312. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28071845025/28071845025.pdf

Recibido: 12-03-2025. **Aceptado**: 29-05-2025

González, C. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. Revista venezolana de gerencia, 25(89), 244-260.

González, G., y Manzanares, C. (2020). Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 Guía de aplicación. España: UNED. Obtenido de https://www.google.co.ve/books/edition/Sistemas_de_Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad_ISO_9/Lz0BEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Hernández, S, y Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGrawHill. Retrieved from https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%ADvestigaci%C3%B3n.%20Rutas

Ibarrondo, P. (2020). Adecuación del sistema de gestión de calidad de Renault Argentina SA con respecto al éstandar internacional IATF 16949: 2016 (Doctoral dissertation). Universidad Católica de Córdoba.

ISO. (2015). Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. FDIS ISO 9001: 2015. Organización Internacional de Normalización. Obtenido de https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es

Laza, C. (2022). Gestión de Proveedores. MF1004. Tutor Formación.

Lupano, P., & Castro, S. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. Interdisciplinaria, 35(1), 171-188. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/pdf/interd/v35n1/v35n1a09.pdf

Maya, M. & Orellana, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. INNOVA Research Journal, 1(12), 59-76. doi:https://doi.org/10.33890/innova.v1.12.2016.81

Medici, L. (2020). ISO 9000: Evolución hacia la calidad total. Publicaciones en Ciencias y Tecnología, 14(1), 3-13. doi:http://doi.org/10.13140/RG.2.2.27619.48162

Medina, F., Díaz, A., & Cardenas, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. Ingeniería Investigación y Desarrollo: I2+ D, 17(1), 59-69. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6096091.pdf

Palella, S., & Martins, F. (2017). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Cuarta edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL), Caracas, Venezuela.

Reyero, E., Quiroga, G., y Alija, T. (2022). Relevancia de la formación en competencias profesionales para la sostenibilidad, la economía circular y la responsabilidad social en el marco de la Unión Europea. Quaderns IEE, 1(1), 165-178.

Sánchez, O, Amar, R., & Triadú, J. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. Revista científica ECOCIENCIA, 5, 1-18. https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/download/144/111

Recibido: 12-03-2025. **Aceptado**: 29-05-2025

INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1 **Junio 2025**
ISSN 3005-5172 Publicación semestral
Depósito Legal: ZU2023000012

La Revista Innovación y Gerencia es una publicación semestral de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández (UJGH), que surge con el propósito de convertirse en una importante referencia entre los órganos de difusión universitarios que existen en la actualidad. Publica artículos científicos, ensayos, críticas de libros, sobre aspectos asociados con procesos de innovación. En los cuales se presentan conocimientos novedosos, nuevas ideas y experiencias teórico-prácticas, que contribuyen con las diferentes disciplinas del conocimiento. Además, abarca temas relacionados con la gerencia, término con gran auge en los tiempos actuales, desde la perspectiva de entender nuevos retos y formular estrategias orientadas a dar respuestas a los procesos de transformación que experimenta la sociedad moderna. Las contribuciones científicas difundidas en este medio, serán el resultado de investigaciones teóricas o experimentales de carácter inédito y original. La revista está dirigida a investigadores, catedráticos, profesionales, estudiantes y el público en general, interesados en ampliar sus conocimientos sobre temas de actualidad y relevancia en las áreas primordiales del desarrollo social.

Tiene como misión contribuir con la difusión y promoción permanente de la producción intelectual, desde la perspectiva de presentar nuevos aportes dentro de los procesos de investigación y divulgación académica. Su visión está orientada a proyectarse como un órgano de divulgación de reconocido prestigio en la comunidad académico-científica, capaz de afianzar el desarrollo y ejecución de importantes retos en materia de generación de conocimientos.

Objetivos:

- Dar a conocer la profucción intelectual, mediante la publicación de trabajos de calidad y adaptados a una nueva visión de la ciencia, orientada a la búsqueda de nuevos conceptos y paradigmas.
- Fomentar la investigación científico - técnica.
- Incentivas a los docentes e investigadores a desarrollar diversas líneas de investigación mediante las cuales se ejecuten proyectos viables.
- Propiciar un medio editorial en el cual puedan confrontarse ideas y criterios vanguardistas vinculados con las diversas áreas del saber.
- Promover el intercambio de información con otras instituciones dedicadas a impulsar el progreso cientifico de la región y el país.

Esta publicación se cuentra indizada en:

Latindex (América Latina, el Caribe, España y Portugal)
Advanced Science Index
Mir@bel “(RE) CUEILLIR LES SAVOIRS”

INNOVACIÓN Y GERENCIA
Universidad Dr. José Gregorio Hernández.
Decanato de Investigación y Postgrado. Dirección del Fondo Editorial.
Calle 89B entre Av. 15 Delicias y Av. 14C. Maracaibo, estado Zulia Venezuela.
Correo electrónico: fondoeditorial@ujgh.edu.ve.

INNOVACIÓN Y GERENCIA
Revista científica arbitrada
Universidad Dr. José Gregorio Hernández
Maracaibo - Venezuela

Vol. XI. No. 1 Junio 2025
ISSN 3005-5172 Publicación semestral
Depósito Legal: ZU2023000012

Tabla de Contenido

Editorial

Artículos

- **Capacitación, teletrabajo y desempeño en la banca universal durante la pandemia covid-19** 8
  Training, telework and performance in universal banking during the covid-19 pandemic
  Nilson Chirinos, Billy Gasca, Dalmiro Ortega
- **Liderazgo ético del gerente educativo y responsabilidad social institucional** 17
  Ethical leadership of the educational manager and institutional social responsibility
  Emily Montiel, Yeixy Contreras
- **Competencias digitales y relaciones sociales: Claves para la modernización de las organizaciones públicas en el siglo XXI** 23
  Digital competencies and social relationships: keys to the modernization of public organizations in the 21st century
  Franklin Sandoval, Juan Javier Sarell Galarraga
- **La gestión logística eficiente como base para el sostenimiento en las PYMES** 34
  Efficient logistics management as a basis for sustaination in smes
  José Rodrigo Bermúdez Gómez
- **Transformación digital en la gestión financiera: Impulsando la competitividad y sostenibilidad de las PYMES** 41
  Digital transformation in financial management: boosting the competitiveness and sustainability of smes
  Marieugenia Fernández, José Reyes, Yenitza Inciarte
- **Competencias laborales para la gestión de calidad** 48
  Work skills for quality management in automotive spare parts sales
  Andreina Salazar, Jenny Guerra
- **Neurosupervisión Educativa: Modelo Innovador en el Ámbito Educativo** 58
  Educational neurosupervision: innovative model in the educational field
  Luis García
- **Relevancia de la Interdisciplinariedad en la Formación de Profesionales en Virología** 63
  Relevance of interdisciplinarity in the training of professionals in virology
  Yessica Y. Torres P, Maribel Josefina Castellano González
- **Rasgos de personalidad en estudiantes de la mención orientación residentes en Venezuela** 72
  Personality traits in students of the guidance mention residing In venezuela
  Sánchez de Gallardo, Marhilde. Pirela de Faria, Ligia
- **Un futuro sostenible. Intersección entre responsabilidad social interna y gestión Del talento humano** 79
  A sustainable future. The intersection between internal social responsibility and human talent management
  Zuley Martínez Epiayú, Yanelis Margarita Ramos Márquez
- **Robótica educativa en la formación integral: Indicadores de competencias y creatividad** 90
  Educational robotics in integral education: competency and creativity indicators
  Luis Reyes