

Cumplimiento legal y eficacia del sistema de gestión de calidad en empresas comerciales

Karla Alejandra Dunn Díaz¹

Resumen

Esta investigación analiza la simbiosis entre el rigor regulatorio y las métricas operativas del sistema de control cualitativo en firmas de perfil comercial. El objetivo central se enfocó en evaluar el grado de incidencia que despliega la observancia del marco jurídico vigente sobre la eficiencia operativa de los esquemas de gestión implementados en organizaciones de la localidad de Valera, Trujillo. En términos metodológicos, la indagación adoptó una perspectiva cuantitativa bajo una arquitectura investigativa no experimental y transeccional. La fase de obtención de datos se focalizó en un grupo de estudio censal constituida por veinte líderes empresariales del sector comercial local. Los hallazgos revelan una brecha institucional significativa: pese a que las unidades de negocio declaran adherirse formalmente a los distintos cuerpos legales específicamente la regulación ecológica, el marco laboral nacional y los protocolos ISO 9001, la integración real de dichos preceptos en la gobernanza operativa es todavía embrionaria. Este fenómeno denota la existencia de una desarticulación entre los requerimientos estatutarios y la ejecución fáctica en la gestión organizacional corporativa. En consecuencia, se determina que la fusión estratégica entre el rigor jurídico y la praxis de la excelencia constituye un pilar axial para vigorizar la robustez institucional y asegurar su continuidad en entornos competitivos sujetos a una alta presión regulatoria.

Palabras clave:

Gobernanza corporativa, sostenibilidad institucional, cumplimiento legal, isomorfismo organizacional, eficacia del SGC.

1. Universidad Valle del Momboy, Venezuela
dunndiazk@uvm.edu.ve / <https://orcid.org/0009-0008-8248-5844>

Como citar: Dunn Diaz, K. A. (2026). Cumplimiento legal y eficacia del sistema de gestión de calidad en empresas comerciales. *Sapientiae*, 12(1), 5-18
<https://doi.org/10.37293/sapientiae121.01>



SAPIENTIAE: Ciências Sociais, Humanas e Engenharias
Universidade Óscar Ribas, Luanda, Angola
ISSN Versão Impressa 2183-5063 ISSN Versão Digital 2184-061X
Vol. 12 (1). Julho - Dezembro 2026
<http://publicacoes.uor.edu.ao/index.php/sapientiae/>

sapientiae

Recebido: 17.02.2026
Aceito: 20.05.2026
Publicado: 15.07.2026

Legal compliance and effectiveness of the quality management system in commercial companies

Abstract

This research analyzes the symbiosis between regulatory rigor and the operational metrics of qualitative control systems in commercially oriented firms. The central objective focused on assessing the degree of influence exerted by compliance with the current legal framework on the operational efficiency of management schemes implemented in organizations located in Valera, Trujillo. Methodologically, the inquiry adopted a quantitative perspective under a non experimental, cross sectional research design. The data collection phase targeted a census-based study group composed of twenty business leaders from the local commercial sector. The findings reveal a significant institutional gap: although business units formally declare adherence to various legal bodies specifically environmental regulations, the national labor framework, and ISO 9001 protocols the actual integration of these precepts into operational governance remains embryonic. This phenomenon denotes the existence of a disconnect between statutory requirements and their factual execution within corporate organizational management. Consequently, it is determined that the strategic fusion between legal rigor and the practice of excellence constitutes a central pillar for strengthening institutional robustness and ensuring continuity in competitive environments subject to high regulatory pressure.

Keywords: Corporate governance, institutional sustainability, organizational isomorphism, QMS effectiveness.

Conformidade legal e eficácia do sistema de gestão da qualidade em empresas comerciais

Resumo

Esta pesquisa analisa a simbiose entre o rigor regulatório e as métricas operacionais do sistema de controle da qualidade em empresas de perfil comercial. O objetivo central consistiu em avaliar o grau de influência exercido pela observância do marco jurídico vigente sobre a eficiência operacional dos sistemas de gestão implementados em organizações localizadas na cidade de Valera, estado de Trujillo, Venezuela. Em termos metodológicos, a investigação adotou uma abordagem quantitativa, sob um delineamento de pesquisa não experimental e transversal. A etapa de coleta de dados concentrou-se em uma população censitária composta por vinte gestores de empresas do setor comercial local. Os resultados revelam uma lacuna institucional significativa: embora as empresas declarem cumprir formalmente diferentes dispositivos legais, especialmente a legislação ambiental, a legislação trabalhista nacional e os requisitos da norma ISO 9001, a integração efetiva desses preceitos à governança operacional ainda se encontra em estágio incipiente. Esse fenômeno evidencia a existência de uma desarticulação entre as exigências normativas e sua implementação prática na gestão organizacional. Em consequência, conclui-se que a integração estratégica entre o rigor jurídico e as práticas de excelência em gestão constitui um pilar fundamental para fortalecer a solidez institucional e assegurar a sustentabilidade das organizações em ambientes competitivos submetidos a elevada pressão regulatória.

Palavras-chave: Governança corporativa, sustentabilidade institucional, conformidade legal, isomorfismo organizacional, eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Introducción

Bajo la actual cosmovisión del liderazgo estratégica contemporánea, la fusión entre las metas de sostenibilidad y el andamiaje destinado a garantizar la funcionalidad de los procesos internos ha transitado de ser una opción técnica a erigirse en un mandato de permanencia corporativa. En esta coyuntura, la eficacia de un sistema de Gestión de Calidad (SGC) no depende exclusivamente de la estandarización procedimental, sino de la destreza para integrar, bajo una visión de totalidad, los requerimientos de carácter normativo y de responsabilidad civil. Conforme a las interpretaciones de la producción científica actual, y de manera particular como señala Antunes et al. (2021), la implementación de marcos internacionales, como la norma ISO 9001, tiene un impacto significativo en los indicadores de rendimiento, y éxito corporativo, siempre que el sistema logre trascender la rigidez administrativa y se erija como un motor de evolución permanente y transparencia ante los stakeholders que convergen en el entramado institucional.

En el panorama empresarial actual, definido por una densa arquitectura de regulaciones, el ordenamiento jurídico asume un rol trascendental para blindar la estabilidad operativa y la validación social de las corporaciones. Particularmente en el escenario venezolano, el despliegue de las funciones productivas ocurre en un ecosistema legislativo de alta complejidad que amalgama imperativos de naturaleza ecológica, laboral y mercantil, cuyo propósito es encauzar el progreso económico bajo parámetros de ética y responsabilidad. Por tanto, el entramado reglamentario fundamentado en la Ley Orgánica del Ambiente (2006) y la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), en coordinación con los cánones globales de gestión, se erigen como las bases estructurales que deben sostener los flujos operativos para encauzar el comportamiento institucional hacia estándares de desempeño superior.

No obstante, la vigencia de estructuras jurídicas oficialmente establecidas no garantiza, per se, una internalización fáctica en el quehacer diario de las entidades corporativas. Un conjunto heterogéneo de estudios ha puesto de manifiesto que aún prevalece una brecha crítica entre la validación documental de los preceptos y su ejecución real en la médula del negocio. Este fenómeno suele analizarse bajo la óptica del isomorfismo institucional, entendido como la adopción de protocolos de gestión que, en múltiples escenarios, se restringen a una dimensión puramente cosmética o representativa, sin propiciar una mejora sustantiva en la productividad. Bajo esta perspectiva, el cumplimiento reglamentario se ve amenazado por una formalidad periférica que no permea la gobernanza estratégica.

Desde este enfoque, los paradigmas centrados en la calidad superior enfrentan el reto de fusionar las exigencias del ecosistema regulatorio con los procesos dirigidos a la optimización continua. Cuando la observancia de los mandatos legales se integra de forma orgánica en la estructura de la compañía, se fomenta el compromiso ético empresarial y la robustez de la firma. Por el contrario, si la adherencia normativa se degrada a una mera carga burocrática, el modelo de gestión ve comprometida su facultad para generar transformaciones estructurales en el desempeño corporativo y acaba convirtiéndose en un trámite administrativo.

En la dinámica comercial propia de la jurisdicción de Valera, Trujillo, este escenario genera cuestionamientos fundamentales sobre el impacto que proyecta la sujeción a los preceptos legales sobre la solvencia del mando empresarial. La simple existencia de normativas vigentes no asegura que las corporaciones establezcan rutinas de trabajo sincronizadas bajo parámetros de excelencia, resiliencia y rectitud moral. En virtud de ello, adquiere una relevancia científica analizar la conexión entre la adherencia a las normas y la productividad efectiva de las arquitecturas de gestión empresarial.

Ante este nudo crítico, la investigación actual tiene como intención inspeccionar el grado de repercusión que proyecta el acatamiento del ordenamiento legal sobre el desempeño del andamiaje de aseguramiento cualitativo en entidades de carácter mercantil domiciliadas en la urbe de Valera, estado Trujillo, Venezuela. Bajo esta premisa analítica, la indagación pretende verificar si las pautas reglamentarias coadyuvan al robustecimiento de la solvencia institucional y promueve la amalgama de procesos de dirección sincronizadas con los imperativos del ecosistema regulatorio actual.

Revisión de la Literatura

Armonización y Valor Compartido

La evolución de los paradigmas de dirección en el entorno empresarial ha impulsado una integración progresiva entre los mandatos legales y las metodologías de gestión destinadas a garantizar la viabilidad del tejido institucional. Desde esta óptica, el postulado orientado a generar valor de manera compartida se ha fortalecido como una corriente que logra combinar la eficacia operacional con el cumplimiento estricto de los marcos regulatorios y la responsabilidad ética enfocada en los stakeholders. En tal sentido, autores del nivel de Huaches Llocya et al. (2022) postulan que el deber ético de las firmas debe interpretarse como una obligación de carácter transversal, mecanismo mediante el cual se logran equilibrar las metas tácticas de la entidad con las expectativas válidas del entorno social y comunitario.

Bajo esta concepción, las corporaciones no limitan su actuación exclusivamente a maximizar sus utilidades financieras, sino que además administran repercusiones comprobables en su radio de influencia socio-institucional, fortaleciendo de este modo su reputación frente a la colectividad de agentes sociales. La implementación de esquemas operativos con enfoque social promueve la edificación de una narrativa institucional cimentada en la transparencia y la probidad, lo cual es determinante tanto para blindar la continuidad operativa de la firma como con el fin de garantizar la permanencia de la unidad de negocio ante entornos caracterizados por una elevada densidad regulatoria.

En contraste con este modelo de análisis, los protocolos de aseguramiento cualitativo actúan como dispositivos de planificación que agilizan la articulación de los flujos operativos en sintonía con el escenario normativo imperante. Diversas contribuciones académicas subrayan que esquemas de estandarización internacional promueven la adopción de filosofías de optimización permanente, la administración por procesos y el apego a los mandatos jurídicos en la ejecución de las actividades del negocio. A través de dicha convergencia, se optimiza la vinculación entre los protocolos de gestión, los imperativos de ley y los objetivos estratégicos de escala superior que trazan la trayectoria de la unidad de negocio.

La capacidad de los modelos de control de calidad está íntimamente relacionada con su validez para integrar los compromisos legales dentro de su configuración operativa. Al momento en que los preceptos jurídicos se amalgaman de forma efectiva con las tareas cotidianas, se vigoriza la cohesión del organismo y se atenúan las brechas existentes entre la fase de diseño normativo y la implementación técnica. Por el contrario, si el seguimiento de la ley se limita a una ejecución meramente burocrática, la estructura de gestión ve comprometida su facultad para generar resultados que transformen positivamente el desempeño corporativo.

Dentro de este marco de indagación, las arquitecturas La planificación de la calidad es facilitada por los instrumentos de aseguramiento la estructuración de las rutinas laborales en consonancia con el escenario normativo imperante. Diversas contribuciones académicas subrayan que esquemas de estandarización internacional promueven la adopción de filosofías de optimización permanente, la administración por procesos y el apego a los mandatos jurídicos en la ejecución de las actividades del negocio. A través de dicha convergencia, se optimiza la vinculación entre los protocolos de gestión, los imperativos de ley y los objetivos estratégicos de escala superior que trazan la trayectoria de la organización.

La validez de los modelos de control de calidad se encuentra intrínsecamente ligada a su facultad para asimilar las obligaciones legales dentro de su configuración operativa. Al momento en que los preceptos jurídicos se fusionan de manera real con el despliegue de las tareas cotidianas, se vigoriza la cohesión del organismo y se mitigan las divergencias existentes entre la etapa de diseño normativo y la implementación técnica. Por el contrario, si el seguimiento de la ley se limita a una ejecución meramente burocrática, la arquitectura de gestión ve comprometida su viabilidad para producir hallazgos que transformen positivamente el rendimiento corporativo.

Cumplimiento Legal y Contractual

El cumplimiento regulatorio o compliance se configura como un escudo estratégico frente a la inestabilidad del entorno y la incertidumbre jurídica. Desde la perspectiva de Flores Segura (2018), el cumplimiento trasciende el mero acatamiento legal para convertirse en un deber de diligencia indeclinable para los administradores. En concordancia, Camisón et al. (2006) sostienen que la observancia normativa inserta en los esquemas de dirección organizacional fortalece la coherencia institucional y reduce los riesgos asociados al incumplimiento regulatorio.

Por consiguiente, el vínculo entre los compromisos vinculantes y el ordenamiento legal constituye un pilar esencial en el diseño de las estructuras de Calidad. Diversos estudios han señalado que el cumplimiento contractual constituye un mecanismo operativo que permite articular las disposiciones legales con los procedimientos organizacionales, garantizando la coherencia entre la planificación normativa y la ejecución institucional (Camisón & González, 2022; Antunes et al., 2021).

Cualquier modelo que ignore la estricta observancia de sus estipulaciones contractuales o la vigencia de sus deberes jurídicos está expuesto a fallas administrativas que afectan su desempeño organizacional. En este sentido, el monitoreo riguroso de los convenios establecidos permite detectar desviaciones tempranas y facilitar acciones correctivas que alineen la operatividad empresarial con los marcos regulatorios vigentes.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Desde la perspectiva de los fundamentos de la teoría administrativa y el entorno jurídico contemporáneo, la configuración del aseguramiento cualitativo se interpreta como una arquitectura organizacional configurada para potenciar el perfeccionamiento sistemático y asegurar la disciplina regulatoria en el ecosistema corporativo. Bajo este prisma, dicho esquema de trabajo amalgama la eficiencia de la operatividad interna con el seguimiento de los imperativos legales, lo cual favorece la transparencia institucional y robustece la resiliencia y flexibilidad por parte de las sociedades mercantiles frente a entornos regulatorios de gran complejidad. Bajo esta premisa, Antunes et al. (2021) plantean que la adopción de

esquemas de desempeño superior, representados por las normas de la familia ISO 9001, impulsa el vigor del desempeño corporativo siempre que dichas estructuras se incorporen de forma medular al ADN procedimental y a la filosofía institucional. De manera similar, Nápoles Rojas et al. (2023) aseveran que los marcos de gestión cualitativa agilizan la estructuración de flujos laborales orientados a la optimización constante, facilitando la evaluación técnica de los hallazgos y la ejecución de resoluciones tácticas en el núcleo de la entidad.

En la realidad contemporánea, la ISO 9001 es asumida como parámetro global de organización institucional. Conforme al ISO 9001 Checklist (s.f.), la incorporación de sus lineamientos posibilita estructurar dinámicas permanentes de mejora sustentadas en evidencias comprobables. Sin embargo, la certificación formal resulta insuficiente cuando no se integra a culturas vinculados a la rendición de cuentas y al compromiso compartido. En este sentido, Antunes et al. (2021) enfatizan que la eficacia en el funcionamiento de la entidad del estándar está supeditado a su apropiación sustantiva, evitando formalismos burocráticos y fortaleciendo la rendición de cuentas ante redes institucionales y sociales.

Con el fin de que el modelo de gestión alcance madurez institucional efectiva, debe encauzarse hacia la adaptabilidad estratégica en marcos de gobernanza colaborativa. El perfeccionamiento organizacional, conforme a Nápoles Rojas et al. (2023), demanda diagnósticos prospectivos que identifiquen cuellos estructurales y oportunidades de disrupción en el seno del tejido colectivo. La convergencia de inteligencia de negocios y herramientas digitales reconfigura el SGC como arquitectura inteligente de decisiones público-privadas, capaz de producir beneficios mutuos en entornos competitivos y jurídicamente exigentes.

Sostenibilidad Empresarial y Gestión Sostenible de la Calidad

Bajo el prisma de la gestión organizacional actual, la viabilidad de los negocios se define a través de la capacidad de las instituciones para producir impactos financieros, sociales y ecosistémicos de forma perdurable. Esta visión requiere que las firmas asimilen en su configuración interna metodologías ligadas a la conciencia social, la optimización racional de los recursos y la observancia del andamiaje normativo estatal. Bajo este panorama, Freire Sánchez y Jordán Vaca (2024) indican que la robustez institucional se alcanza cuando las estrategias de dirección superan la retórica corporativa y se integran de forma sustantiva en la ejecución táctica del ecosistema empresarial.

Bajo este mismo prisma analítico, las estructuras de aseguramiento de calidad se identifican como mecanismos esenciales para amalgamar en la cotidianeidad del negocio pilares de optimización permanente, compromiso institucional y apego normativo. Mediante dicha sinergia, estos modelos coadyuvan a robustecer la solidez del organismo y promueven la permanencia de las unidades de negocio que operan en ecosistemas financieros definidos por una notable incertidumbre y complejidad.

Este desarrollo conceptual ha propiciado la consolidación del Sustainable Quality Management como categoría analítica. En tal virtud, Horinov y Azamatov (2022) plantean que la gobernanza de la excelencia requiere incorporar indicadores de sostenibilidad para alcanzar eficacia sustantiva, presupuesto que robustece la legitimidad institucional mediante la gestión estratégica inteligente de activos y la potenciación del talento humano. Así, la articulación de redes académicas y prácticas regulatorias permite desplegar capacidades adaptativas frente a entornos complejos y regulados, en total concordancia con los imperativos del desarrollo sostenible.

Desde la lógica de la gobernanza colaborativa, la presión proveniente de inversionistas, autoridades regulatorias y comunidades académicas actúa como mecanismo de validación del capital social empresarial-universitario. Haleem et al. (2022) sostienen que aquellas entidades que implementan esquemas de gestión sostenible operan bajo escrutinio permanente de actores que exigen transparencia sustantiva. La evidencia comparada demuestra que las instituciones que integran calidad, sostenibilidad y corresponsabilidad social presentan mayor resiliencia frente a crisis externas, consolidando la sostenibilidad como inversión estratégica orientada a la permanencia y legitimidad en el escenario comercial.

Marco Legal Venezolano y Matriz de Cumplimiento Legal Integrado al SGC

Dentro del andamiaje jurídico venezolano, la adhesión a los mandatos regulatorios representa un factor sustancial para la operatividad y el crecimiento de las unidades de negocio con fines de lucro. La Carta Magna de 1999 instituye un compendio de directrices transversales dirigidos a salvaguardar la actividad laboral, incentivar el progreso financiero y asegurar la protección del patrimonio ambiental, configurando de esta manera un registro de obligaciones estatutarias que las organizaciones están obligadas a acatar en la praxis de su cadena de valor. En este contexto, la seguridad legal adquiere una trascendencia estratégica como motor de robustecimiento de la firma, al establecer directrices claras que orientan la gestión gerencial y delimitan el espectro del compromiso ético y normativo de las organizaciones ante la sociedad civil.

Para concretar dichos mandatos, el ordenamiento venezolano prevé normas imperativas que configuran la matriz jurídica de sostenibilidad en esquemas de gobernanza colaborativa y capital social universitario. La normativa ambiental de rango orgánico (2006) establece el compromiso conjunto en la salvaguarda de los activos ecosistémicos, mientras el

Decreto N.º 8.938 (2012), que promulga la LOTTT, fija un régimen laboral orientado a resguardar estabilidad y dignidad del trabajador. La inobservancia de tales disposiciones afecta el rendimiento de todo esquema administrativo que aspire reconocimiento sustentable dentro del ámbito nacional, debilitando la coherencia institucional frente a la complejidad regulatoria contemporánea.

Tabla 1
Matriz de cumplimiento legal integrado al SGC

DIMENSIÓN DE CUMPLIMIENTO	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA / NORMATIVA	IMPACTO EN LA EFICACIA DEL SGC	REQUISITO VERIFICABLE Y DISPOSITIVO DE FISCALIZACIÓN
Estratégica / Constitucional	CRBV (1999)	Legitimidad y seguridad jurídica del proyecto sustentable.	Preservación del equilibrio ecológico y derechos ciudadanos.
Operativa / Calidad	ISO 9001:2015 / Antunes et al. (2021)	Optimización de procesos y transparencia administrativa.	Evidencia de mejora continua y rendición de cuentas.
Comercial / Corporativa	Monsalve (2024)	Fortalecimiento de la Gobernanza y legitimidad de decisiones.	Nuevas tecnologías y transparencia en asambleas y actos sociales.
Socio / Laboral	LOTTT (2012) / Huaches Llocya et al. (2022)	Cohesión del capital humano y ética corporativa.	Cumplimiento de beneficios sociales y responsabilidad ética.
Ambiental	Ley Orgánica del Ambiente (2006)	Mitigación de riesgos y sostenibilidad auditable.	Auditorías de impacto y control de recursos naturales.

Eficacia del SGC e Integración Normativa (ISO 9001, 14001, 45001)

El rendimiento superior de la estructura de Gestión Cualitativa se optimiza mediante la amalgama de marcos regulatorios globales en entramados de cooperación estratégica y valor compartido universitario. En alineación con estos fundamentos, las tesis de Bedoya Marrugo et al. (2024) sugieren que la adopción concurrente de normativas internacionales de los estándares de gestión integral (tales como ISO 9001, 14001 y 45001) en las cadenas productivas favorece la mitigación de solapamientos operativos procedimentales y la optimización del capital estratégico. Bajo esta visión sistémica, el tratamiento proactivo de las incertidumbres puede gestionarse mediante un enfoque de gobernanza organizacional que otorgue a la integridad y al progreso del talento humano la jerarquía de relevancia sustantiva equivalente de la auditoría técnica del resultado final, consolidando progresivamente la solvencia de mercado y la legitimación corporativa de la organización.

Desde un enfoque de complementariedad sistémica, el despliegue operativo de los modelos de dirección cualitativa es incapaz de concebirse de manera inerte, sino como el producto de un dinamismo iterativo de perfeccionamiento organizacional. Bajo esta premisa, la observancia de preceptos universales según el protocolo ISO 9001 requiere el establecimiento de dispositivos metódicos de valoración, rastreo y fiscalización cíclica que faciliten el diagnóstico de discrepancias durante los estadios de implementación operativa y orienten la activación de medidas de rectificación de ajuste. En consonancia con los hallazgos de Nápoles Rojas et al. (2023), una administración cualitativa exitosa conlleva la asimilación de herramientas de control y seguimiento que agilicen el examen de la eficiencia corporativa y el rediseño estructural del flujo de actividades del negocio, fortaleciendo la capacidad de respuesta de los entes corporativos para reaccionar ante ecosistemas normativos y de mercado con requerimientos competitivos en constante aumento.

Bajo la coyuntura de las transformaciones digitales de vanguardia que atraviesan las organizaciones, la asimilación de recursos tecnológicos de última generación se ha constituido como un eje estratégico para perfeccionar las estructuras de gobernanza cualitativa y robustecer los dispositivos de fiscalización operativa. En este orden de ideas, la postura de Monsalve (2024) señala que la articulación de ecosistemas digitales en el flujo organizacional optimiza el seguimiento exhaustivo de las operaciones y potencia el rigor en la custodia de las evidencias asociadas al andamiaje del Sistema de Calidad. Asimismo, la migración hacia esquemas de gestión documental digitalizada facilita la fiscalización optimizada del cumplimiento de los estándares de excelencia y de los mandatos jurídicos vigentes, lo cual propicia una administración fundamentada por la integridad y el alto desempeño. En consecuencia, el ensamblaje entre los avances disruptivos, el rigor normativo y la optimización permanente coadyuva a cimentar la eficacia del SGC y a garantizar la resiliencia y estabilidad de las corporaciones en ecosistemas corporativos definidos por una creciente sofisticación y demanda regulatoria.



Metodología

Enfoque y Tipo de Investigación

El sustento gnoseológico y la arquitectura metodológica se cimentaron sobre una cosmovisión cuantitativa que, atendiendo a las orientaciones metodológicas de Tamayo y Tamayo (2014), se encamina a la obtención y el procesamiento analítico de la información con la finalidad de validar hipótesis científicas mediante el uso de métricas mensurables. Dicho abordaje permite el examen exhaustivo de las dinámicas corporativas a través del seguimiento constante de variables, lo cual asegura la recolección de hallazgos empíricos sólidos que den soporte a la presente indagación.

En términos metodológicos, la investigación alcanza un alcance analítico-descriptivo con una dimensión de correlación, con el propósito de analizar la congruencia normativa en las sociedades comerciales del contexto valerano y determinar su vinculación con la efectividad de la arquitectura cualitativa en la institución. Siguiendo los postulados de Arias (2016), este modelo de estudio permite identificar la interdependencia entre las variables de estudio sin alterar la naturaleza del objeto en su condición original. Tal aproximación es decisiva para interpretar cómo el apego a los marcos legales se amalgama con el perfeccionamiento de la gestión administrativa y la operatividad técnica.

Diseño de la Investigación

Atendiendo a los pilares de la praxis investigativa en ciencias gerenciales y en absoluta concordancia con el ordenamiento legal actual, la fase operativa se desarrolló mediante una arquitectura metodológica de carácter no experimental y de dimensión transeccional, configurada para el examen de la fluctuación de los indicadores en su entorno natural, prescindiendo de cualquier manipulación intencionada por parte de los investigadores. Según lo planteado por Balestrini (2006), este estudio de campo promueve una inspección rigurosa de los sucesos en su condición primaria; esto permite la obtención de datos objetivos respecto a las correlaciones que emergen entre los dominios sometidos a estudio.

Desde este enfoque metodológico, la estructura adoptada facilitó el examen de la adhesión reglamentaria y su vínculo estadístico con el rendimiento de los esquemas de dirección y aseguramiento cualitativo en corporaciones de naturaleza mercantil establecidas en la jurisdicción de Valera, estado Trujillo. A tales efectos, se adoptaron como pilares analíticos el marco regulatorio contenido en la normativa ambiental de rango orgánico (LOA), el régimen que regula el nexo laboral (LOTTT) y las disposiciones legales en materia mercantil vigentes. Esta aproximación permitió diagnosticar y describir la conducta organizacional ante las demandas regulatorias del entorno e identificar su incidencia tangible sobre la eficiencia de los nodos de mando corporativa.

Población y Muestra

El escenario empírico de la investigación estuvo constituido por empresarios del sector comercial ubicados en la jurisdicción de Valera, estado Trujillo, Venezuela. Debido a la inexistencia de un registro único y actualizado que agrupara a la totalidad de los actores económicos del sector, se procedió a delimitar la población de estudio con base en criterios de accesibilidad, pertinencia y disponibilidad de información, seleccionándose aquellos empresarios que cumplieran con las características definidas para la investigación.

Dada la magnitud acotada de la población y considerando la factibilidad de acceso a los sujetos de estudio, la investigación se adscribió a un criterio de muestreo censal que incluyó la totalidad de la población objeto de estudio, conformada por 20 empresarios del sector comercial del municipio Valera, estado Trujillo. En consecuencia, la población y la muestra coincidieron en su totalidad, incorporándose todos los elementos de observación definidos para el escenario de análisis. Siguiendo los postulados de Arias (2016), el muestreo censal resulta pertinente cuando la población es limitada y manejable, ya que permite incluir la totalidad de los componentes que integran el objeto de interés; tal particularidad minimiza el error muestral y favorece que los resultados reflejen con mayor fidelidad el fenómeno analizado en su contexto territorial.

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

En sintonía con el paradigma empírico-analítico que guía esta indagación, la captura de evidencias mediante fuentes primarias se ejecutó mediante el despliegue de un instrumento de recolección organizada, concebida para compilar evidencia concreta respecto al cumplimiento de los marcos regulatorios y su impacto directo en la optimización de las arquitecturas de gestión cualitativa en las empresas del sector valerano. Conforme a los criterios técnicos de Tamayo y Tamayo (2014), el uso de reactivos bajo un formato escalonado constituye un medio válido para el acopio de hallazgos verificables. Esta técnica garantiza la uniformidad en las respuestas emitidas por la muestra analizada, al tiempo que optimiza el tratamiento analítico de los insumos mediante el uso de procedimientos estadísticos de naturaleza inferencial.

El reactivo se diseñó bajo una métrica de escalamiento tipo Likert con un abanico de un quinteto de alternativas de respuesta, orientado a cuantificar las valoraciones de los informantes primarios respecto a las dimensiones del Cumplimiento Jurídico, abarcando los ejes ambiental, laboral y mercantil y el desempeño funcional del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Dicha modalidad de medición facilita la conversión de valoraciones cualitativas en datos numéricos discretos, lo que agiliza la decodificación de tendencias y el establecimiento de vínculos asociativos entre las categorías bajo estudio en el entorno institucional.

Las opciones de respuesta establecidas en la escala fueron las siguientes:

1. **Siempre (5):** Indica una adherencia total y sistemática a la norma o proceso.
2. **Casi siempre (4):** Refleja una ejecución frecuente, aunque con excepciones aisladas.
3. **A veces (3):** Denota una práctica irregular o intermitente (punto neutro de la escala).
4. **Casi nunca (2):** Sugiere que el cumplimiento es esporádico y no forma parte de la cultura operativa.
5. **Nunca (1):** Representa la ausencia total de aplicación de la norma o del estándar de calidad.

Aplicación a las Variables del Estudio

La elección de estas opciones permite capturar la “asincronía técnica” que mencionas en tu resumen de la siguiente manera:

Variable: Cumplimiento Legal

- Dimensión Ambiental (LOA): Permite cuantificar si el empresario de Valera aplica “siempre” o solo “a veces” los controles de impacto ambiental.
- Dimensión Laboral (LOTT): Mide la frecuencia con la que se respetan los derechos laborales como proceso social.
- Dimensión Comercial (Monsalve, 2024): Evalúa la frecuencia en el uso de nuevas tecnologías para la transparencia en asambleas.

Variable: Eficacia del SGC

- Permite determinar si los procesos de mejora continua se ejecutan “siempre” o si quedan reducidos a un plano puramente documental (isomorfismo organizacional).

Procedimiento de Análisis

Los datos recabados a través del cuestionario se procesaron mediante estadística descriptiva para determinar frecuencias y mediante estadística inferencial para estimar la correlación entre variables. Este tratamiento permitió contrastar la hipótesis relativa a la incidencia del cumplimiento legal en la eficacia del SGC dentro de redes de gobernanza colaborativa y capital social universitario, garantizando que los resultados alcanzaran la validez científica exigida.

Resultados

En absoluta congruencia con el marco jurídico imperante y bajo la cosmovisión analítica de la gestión empresarial moderna, el diagnóstico del impacto de la observancia normativa sobre el despliegue operativo de la arquitectura cualitativa se fundamentó en la información obtenida mediante la aplicación del instrumento a 20 empresarios y directivos pertenecientes al sector comercial del municipio Valera, estado Trujillo, Venezuela, seleccionados de acuerdo con los criterios establecidos para la investigación. Bajo esta premisa, el cúmulo de evidencias fue procesado mediante protocolos de examen pormenorizado con el propósito de determinar la frecuencia en la observancia de los preceptos ambientales, laborales y mercantiles, vinculando tales hallazgos con el rendimiento integral de las organizaciones y su alineación con los mandatos regulatorios que rigen el entorno económico regional.

Operacionalización y Fiabilidad del Instrumento

El dispositivo desarrollado para el acopio de los hallazgos empíricos, cuya fundamentación teórica se apoya en los criterios analíticos de Arias (2016) junto con las tesis de Tamayo y Tamayo (2014), se configuró mediante quince ítems de respuesta, jerarquizados bajo un esquema de medición tipo Likert con una escala pentatónica de opciones, aplicada en escenarios definidos por la gobernanza participativa y el capital social universitario. La auditoría de estabilidad interna del instrumento reveló una métrica del estadístico de consistencia posicionado en 0,89; cifra que denota una potencia

calificada como ‘Muy Alta’. Este resultado permite certificar que las evidencias recolectadas reflejan con exactitud la dinámica administrativa en el entorno local, lo que agiliza el proceso de contrastación entre los supuestos teóricos y la praxis operativa fáctica.

Dimensión 1: Cumplimiento Legal (LOA, LOTTT y Gobernanza Comercial)

A tenor del marco regulatorio prevaleciente y desde la dogmática administrativa aplicada al contexto económico trujillano, los hallazgos evidencian una inclinación hacia el denominado “isomorfismo ceremonial”, fenómeno que compromete la legitimidad institucional de las unidades de negocio insertas en los esquemas de gobernanza empresarial. En la dimensión ambiental (Ley Orgánica del Ambiente, 2006), el 65 % de los empresarios se ubicó en la opción “casualmente”, lo cual indica que la disciplina normativa se limita al acatamiento mínimo para evitar sanciones, sin incorporarse como una práctica sustantiva orientada a la robustez institucional.

En el ámbito laboral (LOTTT, 2012), aunque el 70 % declara cumplir regularmente obligaciones contractuales y de seguridad social, al contrastar tales respuestas con la percepción de equidad prevista en el Art. 18 LOTTT, la alternativa “Casi siempre” alcanza el 45 %, revelando una brecha entre formalidad jurídica y legitimidad social. En materia comercial (Monsalve, 2024), persiste una distancia tecnológica significativa: apenas el 15 % emplea de forma continua herramientas digitales para transparentar asambleas, lo que restringe la deliberación societaria y debilita la gobernanza corporativa regional en entramados de capital social universitario.

Dimensión 2: Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

La evaluación de la eficacia institucional del SGC, tomando como referencia la ISO 9001 y los criterios de Antunes et al. (2021) en contextos de gobernanza colaborativa y capital social universitario, permitió constatar que el 60 % de las acciones orientadas a perfeccionamiento organizacional se ejecuta con carácter reactivo y no anticipatorio. Aunque el 100 % de las empresas mantiene soporte documental, persiste la denominada “asincronía técnica”, toda vez que los datos relativos al cumplimiento legal no ingresan en los espacios colegiados de deliberación estratégica ni en los circuitos decisionales que estructuran la legitimidad institucional.

Tabla 2
Correlación e Impacto Científico

VARIABLE	MEDIA ($\bar{x}$)	DESVIACIÓN ESTÁNDAR (σ)	INTERPRETACIÓN
Cumplimiento Legal Ambiental	3.2	0.85	Moderado / Reactivo
Cumplimiento Laboral	4.1	0.60	Alto / Estructural
Gobernanza Comercial (Tecnología)	2.5	1.10	Bajo / En transición
Eficacia del SGC	3.4	0.78	Media / Documental

El procesamiento correlacional permitió determinar una vinculación lineal y estadísticamente robusta ($\xi=0.74$) entre el nivel de adhesión reglamentaria integral y el rendimiento operativo de los esquemas de Calidad en las unidades mercantiles analizadas. Este hallazgo revela que aquellas entidades que exhiben estándares superiores de observancia ante los mandatos jurídicos con especial énfasis en los regímenes que regulan la estabilidad laboral (LOTTT) y la administración de activos ecosistémicos (LOA) muestran una propensión a instrumentar esquemas operativos con una arquitectura más sólida y una superior facultad de respuesta estratégica ante ecosistemas regulatorios de alta complejidad. En tal escenario, la disciplina normativa se consolida como un factor determinante de la resiliencia institucional, optimizando la articulación de las dinámicas internas y elevando la consistencia de los procesos operativos en la estructura organizacional.

Análisis de Impacto:

El sustento fáctico indica que el ejercicio empresarial en Valera deviene ineficaz cuando se circunscribe únicamente a la custodia formal de expedientes. Los registros técnicos muestran que la carencia de una filosofía de prevención jurídica, particularmente en la integración de innovaciones mercantiles emergentes en redes de co-gobernanza, constituye un obstáculo que impide alcanzar parámetros contemporáneos de excelencia cualitativa y viabilidad a largo plazo exigidos por el mercado global, debilitando la legitimidad construida sobre el capital social universitario.

Tabla 3
Matriz de Asincronía Técnica y Correlación de Variables

DIMENSIÓN DE ESTUDIO	ADHESIÓN FORMAL (DOCUMENTAL)	INTEGRACIÓN OPERATIVA (PRAXIS)	BRECHA DE EFICACIA (Δ)	CORRELACIÓN (ρ)
Legal-Ambiental (LOA)	4.4	3.2	1.2	0.68*
Legal-Laboral (LOTTT)	4.8	4.1	0.7	0.82**
Legal-Comercial (Gobernanza)	3.9	2.5	1.4	0.75**
Promedio Global	4.37	3.27	1.10	0.75

Nota: Significancia: * Significancia: * $p < 0.05$; * $p < 0.01$. Escala 1-5.

Posterior a la culminación del estadio descriptivo, se ejecutó una ponderación comparativa de medias aritméticas (X) orientada a determinar la distancia efectiva entre la Adhesión Formal, esto es, el cumplimiento declarado en registros internos y la Integración Operativa, entendida como la incorporación fáctica de tales protocolos en el flujo de decisiones del SGC dentro de redes de gestión bajo el enfoque de gobernanza colaborativa.

Análisis de Rigor Científico y Sustentación Teórica

Las evidencias arrojadas por el reporte estadístico de la Tabla 2 manifiestan una disparidad relevante ($\Delta = 1.10$) entre los preceptos regulatorios declarados y su asimilación práctica en las rutinas corporativas. Esta brecha sugiere que, a pesar de que las firmas ratifican su apego a los marcos normativos actuales, la operatividad de dichos mandatos en la arquitectura del Sistema de Calidad (SGC) aún presenta limitaciones en diversos flujos de trabajo. Por consiguiente, los datos indican que el grado de observancia de las leyes incide tangiblemente en el rendimiento del SGC, dado que aquellas corporaciones que blindan sus dispositivos internos de monitoreo jurídico suelen exhibir niveles superiores de coherencia en sus protocolos de dirección y en la gestión técnica de sus procesos cualitativos.

- 1. Isomorfismo Institucional en materia Ecológica:** La disparidad detectada en el eje de sostenibilidad (1.2) revela que un volumen considerable de empresas valeranas integra la ISO 9001 y la LOA (2006) bajo una lógica meramente simbólica. Siguiendo la tesis de Antunes et al. (2021), cuando el estándar se limita exclusivamente a la prevención de penalizaciones legales, la entidad sacrifica su capacidad de generar beneficios sostenibles, quedando atrapada en una cultura de cumplimiento burocrático desconectada de la dirección responsable.
- 2. Gobernanza y Modernización Comercial:** La mayor asincronía se ubica en la dimensión comercial (1.4). Aunque los empresarios declaran interés en la transparencia, la práctica revela rezagos en la adopción de tecnologías deliberativas. Este hallazgo confirma lo señalado por Monsalve (2024): la eficacia administrativa en la economía digital resulta inviable sin plataformas que garanticen decisiones societarias transparentes; la ausencia de esta infraestructura cognitiva debilita la conducción estratégica del SGC y fractura los vínculos de confianza que sostienen el capital social universitario.
- 3. Relación Legalidad-Calidad:** El coeficiente obtenido ($\rho = 0.75$) revela una asociación de intensidad elevada en los entramados de gobernanza colaborativa vinculados al capital social universitario. Tal evidencia confirma que la eficacia del SGC no puede concebirse como dimensión autónoma, pues se encuentra jurídicamente condicionada por el acatamiento integral del ordenamiento vigente. En consonancia con Camisón et al. (2006), la calidad total exige coherencia sistémica; cuando el cumplimiento laboral previsto en la LOTTT y las exigencias ambientales de la LOA no se asumen como activos estratégicos, la organización pierde la legitimidad necesaria para desenvolverse en la complejidad institucional venezolana.

La información levantada mediante el instrumento permite inferir que el sector comercial de Valera exhibe una elevada formalización documental, aunque con eficacia operativa limitada. Esta disociación sugiere que, para alcanzar impacto científico y sostenibilidad duradera, las entidades deben abandonar la reacción episódica ante la norma y avanzar hacia una integración sustantiva donde el cumplimiento legal se articule con redes de capital social universitario como fundamento de excelencia institucional.

Discusión

El examen comparado de los resultados con la doctrina especializada evidencia una convergencia crítica entre observancia normativa y viabilidad sistémica de las organizaciones. La brecha de eficacia identificada ($\Delta = 1.10$) entre adhesión formal e integración operativa ratifica la hipótesis de que el sector comercial de Valera, estado Trujillo, atraviesa un estadio evolutivo caracterizado por isomorfismo ceremonial, fenómeno que limita la madurez del diseño institucional y debilita la gobernanza colaborativa necesaria para transformar la legalidad en ventaja competitiva sostenible.

Gobernanza y Resiliencia Institucional

Desde la perspectiva de la dogmática administrativa aplicada al contexto económico del estado Trujillo, la evidencia empírica permite inferir que la gobernanza trasciende la concepción de una arquitectura regulatoria estática, para erigirse como un flujo transformador mediante el cual se fortalece la legitimidad y solvencia en el seno de los entes corporativos. En este orden de ideas, la postura de Tapia Ovalle (2024) sostiene que la viabilidad y permanencia de la firma requiere una articulación coherente entre el marco jurídico y los principios éticos que guían el fortalecimiento institucional.

Los resultados obtenidos muestran que, cuando el líder empresarial de Valera interpreta la normativa ambiental o la legislación laboral únicamente como obligaciones formales y prescinde de verlas como instrumentos de corresponsabilidad normativa, la capacidad resiliente de la organización tiende a debilitarse. En concordancia con ello, Breton Coll (2022) plantea que la solidez corporativa en la era actual está supeditada a la capacidad de maniobra estratégica frente a las fluctuaciones del ecosistema de negocios, razón por la cual aquellas organizaciones que se limitan a exhibir un cumplimiento meramente documental permanecen expuestas a crisis estructurales propias del mercado venezolano.

Calidad, Innovación y Capacidades Tecnológicas

En la dimensión comercial-tecnológica, la brecha detectada (1.4) evidencia rezagos en la consolidación de capacidades internas asociadas a gobernanza colaborativa y capital social universitario. La escasa integración entre el SGC y tecnologías emergentes de deliberación institucional Monsalve (2024) coincide con Larrouyet (2015), quien afirma que el desarrollo de competencias tecnológicas en PyMEs no surge de modo automático, sino como construcción socio-técnica que requiere liderazgo estratégico sostenido, a fin de asegurar resiliencia organizacional en el entramado trujillano. La débil convergencia entre infraestructura digital y prácticas organizacionales restringe directamente la aptitud innovadora en entornos de gobernanza colaborativa articulados con el capital social universitario. Prajogo y Sohal (2001) sostienen que la Gestión de Calidad Total (TQM) y la innovación mantienen una relación bidireccional; no obstante, cuando la gestión se reduce a resguardo documental, se inhibe la creatividad institucional. La paradoja evidenciada muestra que el empresariado comercial de Valera privilegia la formalidad administrativa sobre la flexibilidad estratégica, limitando la disposición directiva necesaria para convertir el cumplimiento jurídico en ventaja competitiva sostenible.

El liderazgo como Motor de la Eficacia

En consecuencia, la correlación elevada ($\rho = 0.75$) entre legalidad y desempeño del SGC respalda la tesis de Rathilall, Singh y Ramchander (2024), quienes, desde la experiencia con la ISO 9001:2015, sostienen que la mejora organizacional es inviable sin liderazgos que asuman el compromiso bioético como política estratégica dentro de redes de gobernanza colaborativa y capital social universitario. En el contexto trujillano, los hallazgos indican que la baja eficacia no proviene de deficiencias del ordenamiento jurídico nacional, sino de una visión gerencial restringida que omite integrar la sostenibilidad como activo institucional permanente.

Se concluye que la superación de la “asimetría técnica” exige que las empresas comerciales de Valera sustituyan la retórica administrativa por esquemas de gobernanza colaborativa orientados a la sustentabilidad y al fortalecimiento del capital social universitario. Este tránsito demanda que el cumplimiento normativo trascienda el enfoque punitivo y se consolide como eje de una arquitectura gerencial resiliente, capaz de armonizar la excelencia operativa con el acatamiento íntegro del ordenamiento jurídico venezolano, asegurando la coherencia institucional frente a la complejidad del entorno global.

Limitaciones y futuras Líneas de Investigación

Limitaciones del Estudio

Aparte de la coherencia interna de la arquitectura metodológica adoptada y de la idoneidad de los hallazgos para el ecosistema mercantil valerano, el estudio reconoce ciertos condicionantes que acotan la extrapolación de sus resultados. Como consideración inicial, el examen se focalizó en una unidad censal de veinte actores económicos; esto, si bien garantiza una alta fidelidad diagnóstica en el contexto de la actividad mercantil de Trujillo bajo los parámetros de Arias (2016), restringe la generalización de los datos a otros sectores productivos o demarcaciones geográficas que operen bajo regímenes normativos heterogéneos en el seno de las redes de cooperación estratégica.

En un plano secundario, el diseño transeccional de la captura de datos impide examinar la evolución histórica de la observancia legal frente a variaciones en las variables macroeconómicas o ante futuras reformas del ordenamiento jurídico. Asimismo, se admite el potencial impacto de un isomorfismo de naturaleza simbólica; es decir, que a pesar de que la herramienta evidenció una robusta consistencia interna ($\Delta = 0.89$), subyace la posibilidad de que los informantes hayan sesgado sus testimonios hacia la proyección de una formalidad gerencial que trascienda la praxis operativa cotidiana, condicionados por los imperativos de legitimación social en entornos institucionales de alta complejidad.

Futuras Líneas de Investigación

Partiendo de la brecha de eficacia identificada ($\Delta = 1.10$) y de la exigencia de consolidar arquitecturas institucionales resilientes en redes de gobernanza colaborativa y capital social universitario, se proponen ejes de investigación orientados a profundizar el análisis científico sobre legitimidad organizacional, adaptación normativa y sostenibilidad empresarial:

1. **Gobernanza Digital y Transparencia:** Resulta pertinente examinar el impacto de tecnologías emergentes en la transparencia de las asambleas societarias. Conforme Monsalve (2024), futuras indagaciones deberían valorar de qué modo la digitalización del cumplimiento jurídico atenúa la asincronía técnica y refuerza la confianza de actores institucionales, académicos y comunitarios dentro de esquemas de co-gobernanza.
2. **Liderazgo y Madurez del SGC:** Dado que el cumplimiento ambiental evidencia una ejecución reactiva (Media = 3.2), se propone estudiar el papel del liderazgo bioético en la transición desde una lógica documental hacia prácticas operativas integradas en redes de gobernanza colaborativa y capital social universitario. La aplicación de los modelos planteados por Rathilall et al. (2024) permitiría determinar si el compromiso estratégico de la alta dirección transforma la norma jurídica en ventaja competitiva sostenible.
3. **Resiliencia y Capacidades Tecnológicas:** Se sugiere promover indagaciones de corte longitudinal vinculadas al desarrollo de habilidades digitales en pequeñas y medianas empresas del sector. Bajo el prisma analítico propuesto por Larrouyet (2015) y Breton Coll (2022), es fundamental constatar si la sinergia sistémica entre los protocolos ISO 9001, la LOTTT y la LOA vigoriza la facultad de adaptación de la entidad frente a periodos de inestabilidad financiera extendida dentro del entramado normativo de la nación.
4. **Estudio Multicéntrico:** Se propone replicar este esquema metodológico en otros nodos económicos de Venezuela para contrastar si la paradoja organizacional detectada en Trujillo es una constante nacional o una variable condicionada por la cultura gerencial regional.

Conclusiones

- El estudio permite sostener que la observancia normativa en el sector comercial de Valera trasciende el plano formal y debe concebirse como eje articulador de la eficacia organizacional dentro de redes de gobernanza colaborativa y capital social universitario. Se constata una disociación estructural: las entidades exhiben alta madurez documental, mientras su praxis operativa reproduce dinámicas de isomorfismo ceremonial. Esta brecha evidencia que la adhesión a exigencias ambientales y laborales responde con frecuencia a imperativos de legitimación externa, más que a una convicción estratégica orientada a la excelencia institucional, lo que limita la capacidad del sistema para generar sostenibilidad efectiva.
- De igual modo, la gobernanza comercial revela rezagos en procesos de modernización. La escasa incorporación de herramientas digitales como mecanismos de transparencia y deliberación colectiva debilita la agilidad decisional e impide que el conocimiento jurídico se integre al entramado axiológico corporativo. Un esquema directivo que omite la digitalización del cumplimiento permanece expuesto a la complejidad regulatoria venezolana, reduciendo su desempeño a respuestas reactivas y dificultando la consolidación de legitimidad organizacional en entornos económicos inciertos.

- Finalmente, se establece que la eficacia organizacional resulta limitada cuando el cumplimiento normativo se aplica de manera fragmentada en la estructura interna de las organizaciones. La arquitectura gerencial contemporánea exige una integración coherente en la que la legalidad funcione como fundamento de los flujos de calidad y del andamiaje de la dirección estratégica corporativa. Bajo esta perspectiva, la conducción institucional debe evolucionar desde una lógica centrada únicamente en el cumplimiento documental hacia una gestión proactiva que articule el rigor normativo con la eficiencia operativa. Solo mediante esta integración sistemática las empresas pueden convertir el cumplimiento legal en un factor que fortalezca la solidez de sus operaciones y su facultad de resiliencia frente a entornos regulatorios complejos.

Referencias

- Antunes, M. G., Quirós, J. T., & Justino, M. R. (2021). Effects of total quality management dimensions on innovation: Evidence from SMEs. *Sustainability*, 13(18), 10095. <https://doi.org/10.3390/su131810095>
- Antunes, P., Quirós, J. T., y Justino, M. R. N. (2021). Impact of ISO 9001 on local government's performance: A systematic review. *Sustainability*, 13(4), Artículo 2056. <https://doi.org/10.3390/su13042056>
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (7.ª ed.). Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. 7.ª edición. Consultores Asociados.
- Bedoya Marrugo, E. A., Meza Alemán, M. d. J., Osorio Giraldo, I., Sierra Calderón, D. D., y Castaño Osorio, B. (2024). Integración y usos de los sistemas de gestión ISO 9001, 14001 y 45001 en el sector industrial. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(2), 438-456. <https://doi.org/10.36390/telos262.14>
- Breton Coll, F. (2022). *Arquitectura resiliente en el siglo XXI. Construyendo una teoría a través de ocho casos europeos* [Tesis doctoral, Universitat de Girona]. Repositorio TDX. <https://www.tdx.cat/handle/10803/687888>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación. <https://es.scribd.com/document/369558388/Camiso-n-C-Gestio-n-de-la-Calidad>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N.º 36.860 (Extraordinario), 30 de diciembre de 1999. Reimpresión con Enmienda N.º 1 en *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N.º 5.908 (Extraordinario), 19 de febrero de 2009. <https://www.asambleanacional.gob.ve/storage/documentos/botones/constitucion-nacional-20191205135853.PDF>
- Dunn, K. A. (2025). Mecanismos de participación y redes sociales: herramientas para una gobernanza colaborativa eficaz en las empresas. *Revista Multidisciplinar Epistemología de las Ciencias*, 2(2), 959-983. <https://doi.org/10.71112/jw8rgy52>
- Flores Segura, M. (2018, 19 de julio). *Cumplimiento normativo, deber de diligencia y responsabilidad de administradores*. Almacén de Derecho. <https://almacendederecho.org/cumplimiento-normativo-deber-diligencia-responsabilidad-administradores>
- Freire Sánchez, B. R., & Jordán Vaca, J. E. (2024). Sistema de Acciones para la Sostenibilidad de las Organizaciones. *Revista Científica*, 9(33), 64-85. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2024.9.33.3.64-85>
- Huaches Llocya, S., Tolentino Luna, D. N., Vásquez Mondragón, W. M., Díaz Saavedra, L. A., & Ortiz Zavaleta, N. (2022). Responsabilidad social en la gestión ambiental Atavillos Bajo, Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3011-3048. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1702>
- Haleem, F., Farooq, S., Cheng, Y., y Wahrens, B. V. (2022). Prácticas de gestión sostenible y presión de las partes interesadas: una revisión sistemática de la literatura. *Sustainability*, 14(4), Artículo 1967. <https://doi.org/10.3390/su14041967>
- Horinov, S., & Azamatov, A. (2022, septiembre). *Sustainable quality management* [Ponencia]. International Conference for Information Systems and Design (ICID-2022), Inha University in Tashkent, Uzbekistán. https://www.researchgate.net/publication/380889407_Sustainable_quality_management
- ISO 9001 Checklist. (s.f.). *Learn about ISO 9001*. <https://www.iso-9001-checklist.co.uk/learn-about-iso-9001.htm>
- Larrouyet, C. (2015). Desarrollo de capacidades tecnológicas en PyMEs: El caso de una empresa del sector metalmeccánico. Universidad Nacional de Quilmes. Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto. https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/154/TFI_2015_Larrouyet_003.pdf?sequence=1

- Monsalve, W. (2024). Una aproximación a la interacción entre gobernanza corporativa e inteligencia artificial. *Revista Venezolana de Derecho Mercantil*, (13). <https://www.sovedem.com/revista>
- Nápoles Rojas, L. F., Campos Miguel, N. G., & Grave de Peralta Hidalgo, N. (2023). La mejora de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001: Un estudio exploratorio. *RILCODS: Revista Iberoamericana de Educación, Capacitación y Desarrollo Sostenible*, 5(41), 79–92. <https://doi.org/10.51896/rilcods.v5i41.79>
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2001). TQM and innovation: A literature review and research framework. *Technovation*, 21(9), 539–558. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(00\)00070-5](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(00)00070-5)
- Rathilall, R., Singh, K., y Ramchander, M. (2024). Insights into the effects of ISO 9001:2015 on quality and process improvement in the South African packaging industry: A leadership perspective. *Journal of Contemporary Management*, 21(1), 248–278. <https://doi.org/10.35683/jcman1049.252>
- República Bolivariana de Venezuela. (2006, 22 de diciembre). *Ley Orgánica del Ambiente*. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N.º 5.833 (Extraordinario). <https://www.asambleanacional.gob.ve/storage/documentos/leyes/ley-organi-20220210161106.pdf>
- República Bolivariana de Venezuela. (2012, 7 de mayo). *Decreto N.º 8.938 con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras*. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N.º 6.076 (Extraordinario). <https://www.asambleanacional.gob.ve/storage/documentos/leyes/decreto-n0-8938-mediante-el-cual-se-dicta-el-decreto-con-rango-valor-y-fuerza-de-la-ley-organica-del-trabajo-los-trabajadores-y-las-trabajadoras-20211109135532.pdf>
- Silva, C. S., Magano, J., Matos, A., & Nogueira, T. (2023). Sustainable quality management systems in the current paradigm: The role of leadership. *Sustainability*, 15(4), 3564. <https://doi.org/10.3390/su15043564>
- Tamayo y Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación científica* (5.ª ed.). Editorial Limusa.
- Tapia Ovalle, L. (2024). Gobernanza para la sustentabilidad: Un esquema conceptual. *Revista Científica Cuadernos de Investigación*, 2(2), e29. <https://doi.org/10.59758/rcci.2024.2.e29>