

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**REDES DE CONFIANZA Y GESTIÓN DE CALIDAD EN  
STRAND ARCHITECTURE ENGINEERING**

**Presentado por:**

**BR. STEFHANY PAOLA RIZZUTO RODRÍGUEZ**

**TRUJILLO, 2025**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**REDES DE CONFIANZA Y GESTIÓN DE CALIDAD EN STRAND ARCHITECTURE  
ENGINEERING**

**Trabajo Especial de Grado para Optar al título de Ingeniero industrial**

**Presentado por:**

**BR. STEFHANY PAOLA RIZZUTO RODRÍGUEZ C.I. 29.874.622**

**Tutor:**

**ING. EDGAR OMAÑA**

**TRUJILLO, 2025**

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a las personas que me han conducido desde el inicio de esta hermosa etapa, a Dios Todopoderoso, por darme la fortaleza y la sabiduría para llegar aquí, es quien ha iluminado mi camino y me ha bendecido en cada momento llenándome de salud, perseverancia, serenidad, amor y todo lo que he necesitado para culminar este proyecto de vida profesional.

A mis padres, por ser el pilar inquebrantable de mi existencia. Su amor incondicional, sus sacrificios y su fe constante en mis capacidades fueron la motivación más profunda y la razón principal de mi esfuerzo. Este logro es para ellos, testimonio de su gran dedicación por mí toda la vida.

A mi familia, a mis grandiosos abuelos, que desde donde están sé que hoy sonríen y me abrazan, a mis seres queridos, quienes con su apoyo moral y su aliento me recordaron la importancia de la meta, hay muchos corazones especiales detrás de este logro y por eso también les pertenece a ellos.

**Stefhany Paola**

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más profundo agradecimiento a Dios por haberme provisto de la lucidez y la energía para superar los desafíos inherentes a la investigación. Reconozco en su gracia el don de la inteligencia que me ha permitido culminar satisfactoriamente este trabajo.

Mi gratitud eterna a mis padres. Sus enseñanzas sobre la disciplina y la responsabilidad me formaron para enfrentar este reto académico. Sin su apoyo y su ejemplo de fortaleza, lucha, perseverancia y valentía esta meta no habría sido posible.

Al profesor Edgar Omaña, mi más sincero agradecimiento por su paciencia, su guía experta y su conocimiento invaluable. Su dirección profesional y sus correcciones oportunas fueron fundamentales para dotar a esta investigación de rigor metodológico y profundidad analítica.

A la Universidad Valle del Momboy, por ser el espacio formativo que me brindó las herramientas, los conocimientos y la plataforma académica necesaria para mi desarrollo profesional. A sus docentes y personal administrativo, por su invaluable labor educativa.

**Stefhany Paola**

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
INDICE GENERAL .....	5
INDICE DE TABLAS .....	8
INDICE DE FIGURAS.....	9
INDICE DE ANEXOS .....	10
VEREDICTO .....	11
RESUMEN .....	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I .....	17
EL PROBLEMA.....	17
1.1 Planteamiento del Problema .....	17
1.2 Formulación del Problema:.....	23
1.2.1 Problema General .....	23
1.2.2 Problemas Específicos.....	23
1.3 Objetivos de la Investigación .....	24
1.3.1 Objetivo General .....	24
1.3.2 Objetivos Específicos.....	24
1.4 Justificación del Estudio .....	24
1.4.1 Justificación Teórica .....	24
1.4.2 Justificación Metodológica .....	25
1.4.3 Justificación Práctica .....	25
1.4.4 Justificación Social.....	26
1.5 Alcances y Limitaciones .....	26
1.5.1 Alcances .....	26
1.5.2 Limitaciones .....	28
1.6 Vinculación con el Proyecto Institucional de Desarrollo Humano Sustentable:.....	29

CAPÍTULO II.....	31
MARCO TEÓRICO.....	31
2.1 Antecedentes.....	31
2.2 Bases Teóricas.....	48
Redes de Confianza.....	48
Ventajas de las Redes de Confianza.....	48
Formas de generar confianza.....	50
Confianza en el lugar de trabajo.....	52
Gestión de calidad.....	56
Principios de la gestión de calidad.....	59
Implementar un Modelo SGC.....	61
2.3 Operacionalización de Variables.....	63
CAPÍTULO III.....	65
MARCO METODOLÓGICO.....	65
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	65
3.1.1 Tipo de investigación.....	65
3.1.2 Diseño de investigación.....	65
3.2 Población y muestra.....	66
3.2.1 Población.....	66
3.2.2 Muestra.....	66
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	66
3.3.1 Técnicas de recolección de datos.....	66
3.3.2 Instrumentos de recolección de datos.....	67
3.4 Validez y confiabilidad.....	67
3.5 Procedimiento metodológico.....	68
3.6 Técnicas de análisis de datos.....	70
CAPÍTULO IV.....	71
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	71
CAPÍTULO V.....	91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
Conclusiones.....	91

Recomendaciones.....	92
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>95</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>95</b>
Introducción.....	95
Fundamentación Teórica y Conceptual de la Propuesta .....	96
Objetivos de la Propuesta .....	97
Descripción de la Propuesta .....	97
Programa de Redes de Confianza para Strand Architecture Engineering .....	99
II. Promover la Autonomía y el Empoderamiento Basado en la Confianza .....	100
III. Fortalecer el Sentimiento de Pertenencia y Colaboración .....	101
IV. Impulsar la Productividad a través de la Confianza.....	102
Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para Strand Arquitectura Ingeniería .....	103
I. Compromiso y Liderazgo de la Dirección en el SGC.....	103
II. Planificación y Documentación de Procesos Operativos.....	104
III. Gestión de Auditorías y Mejora Continua.....	105
IV. Capacitación Continua y Gestión de Competencias para la Calidad .....	106
Factibilidad de la Propuesta.....	107
Evaluación e Implementación de la Propuesta.....	107
Conclusiones .....	108
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>110</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>114</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Cláusulas y principios del Sistema de Gestión de Calidad.....	42
<b>Tabla 2</b> Sistematización de la Variable.....	64
<b>Tabla 3</b> Indicador Cultura Corporativa por la dimensión Redes de Confianza .....	71
<b>Tabla 4</b> Indicador Autonomía por la dimensión Redes de Confianza .....	73
<b>Tabla 5</b> Indicador Sentimiento de Pertenencia por la dimensión Redes de Confianza.....	75
<b>Tabla 6</b> Indicador Clima Laboral Positivo por la dimensión Redes de Confianza .....	77
<b>Tabla 7</b> Indicador Productividad del Equipo por la dimensión Redes de Confianza .....	79
<b>Tabla 8</b> <i>Indicador Supervisión de los procesos y flujos de trabajo por la dimensión Gestión de Calidad.....</i>	<i>82</i>
<b>Tabla 9</b> <i>Indicador Planificación e implementación de un sistema de gestión de calidad por la dimensión Gestión de Calidad.....</i>	<i>84</i>
<b>Tabla 10</b> <i>Indicador Realización de auditorías internas y externas por la dimensión Gestión de Calidad.....</i>	<i>86</i>
<b>Tabla 11</b> <i>Indicador Asesoramiento y capacitación a los empleados por la dimensión Gestión de Calidad.....</i>	<i>88</i>
<b>Tabla 12</b> <i>I. Fomentar una Cultura de Confianza y Transparencia .....</i>	<i>99</i>
<b>Tabla 13</b> <i>II. Promover la Autonomía y el Empoderamiento Basado en la Confianza.....</i>	<i>100</i>
<b>Tabla 14</b> <i>III. Fortalecer el Sentimiento de Pertenencia y Colaboración.....</i>	<i>101</i>
<b>Tabla 15</b> <i>IV. Impulsar la Productividad a través de la Confianza .....</i>	<i>102</i>
<b>Tabla 16</b> <i>I. Compromiso y Liderazgo de la Dirección en el SGC .....</i>	<i>103</i>
<b>Tabla 17</b> <i>II. Planificación y Documentación de Procesos Operativos .....</i>	<i>104</i>
<b>Tabla 18</b> <i>III. Gestión de Auditorías y Mejora Continua .....</i>	<i>105</i>
<b>Tabla 19</b> <i>IV. Capacitación Continua y Gestión de Competencias para la Calidad .....</i>	<i>106</i>



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Indicador Cultura Corporativa por la dimensión Redes de Confianza .....</i>	72
<b>Figura 2</b> <i>Indicador Autonomía por la dimensión Redes de Confianza.....</i>	74
<b>Figura 3</b> <i>Indicador Sentimiento de Pertenencia por la dimensión Redes de Confianza .....</i>	76
<b>Figura 4</b> <i>Indicador Clima Laboral Positivo por la dimensión Redes de Confianza .....</i>	78
<b>Figura 5.</b> <i>Indicador Productividad del Equipo por la dimensión Redes de Confianza .....</i>	80
<b>Figura 6.</b> <i>Indicador Supervisión de los procesos y flujos de trabajo por la dimensión Gestión de Calidad.....</i>	82
<b>Figura 7.</b> <i>Indicador Planificación e implementación de un sistema de gestión de calidad por la dimensión Redes de Confianza .....</i>	84
<b>Figura 8.</b> <i>Indicador Realización de auditorías internas y externas por la dimensión Redes de Confianza .....</i>	86
<b>Figura 9.</b> <i>Indicador Asesoramiento y capacitación a los empleados por la dimensión Redes de Confianza .....</i>	88

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1 Instrumento 1 .....</b>	<b>115</b>
<b>Anexo 2 Instrumento 2 .....</b>	<b>117</b>
<b>Anexo 3 Validación de Instrumentos .....</b>	<b>119</b>
<b>Anexo 4 Validación de Instrumentos .....</b>	<b>120</b>
<b>Anexo 5 Validación de Instrumentos .....</b>	<b>121</b>
<b>Anexo 6 Validación de Instrumentos .....</b>	<b>122</b>
<b>Anexo 7 Validación de Instrumentos .....</b>	<b>123</b>
<b>Anexo 8 Validación de Instrumentos .....</b>	<b>124</b>
<b>Anexo 9 Carta de Aprobación .....</b>	<b>125</b>

## VEREDICTO




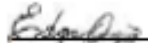
### VICERRECTORADO ACADÉMICO FACULTAD DE INGENIERÍA


#### VEREDICTO

Nosotros, Prof. Edgardo Paolini, Prof. Héctor Antúnez, Prof. Edgar Omaña, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado "REDES DE CONFIANZA Y GESTIÓN DE CALIDAD EN STRAND ARCHITECTURE ENGINEERING" que presenta la bachiller: RIZZUTO RODRÍGUEZ STEFHANY PAOLA, portadora de la C.I. N.º 29.874.622; nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con diecinueve (19) puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Mombay, referente a la evaluación de los Trabajos de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial.

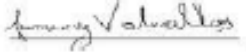
En fe de lo cual firmamos en Carvajal a los tres ( 03 ) días del mes de diciembre del dos mil veinticinco (2025).


  
Prof. Héctor Antúnez  
C.I: 9.364.278  
**JURADO**

  
Prof. Edgar Omaña  
C.I: 11.896.440  
**TUTOR**

  
Prof. Edgardo Paolini  
C.I. 13.897.564  
**PRESIDENTE DEL JURADO**



  
Profa. Yumary Valecillos  
C.I. 14.151.309  
**DECANO**

  
Profa. Walevka López  
C.I. 10.104.896  
**VICERRECTORA ACADÉMICA**



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Diseñar estrategias para el fortalecimiento de las operaciones aplicando redes de confianza y gestión de calidad en Strand Architecture Engineering. En el sector de la arquitectura y la ingeniería, la competitividad exige la integración del capital social, específicamente la confianza, con los sistemas de gestión. El estudio se fundamenta en la teoría de que la Gestión de la Calidad, vista como una filosofía de mejora continua (Reyes & Cadena, 2021) y de eficiencia operativa (Zabala & Vélez, 2020), solo puede ser plenamente efectiva si se sustenta en una sólida base de confianza. La metodología se estableció con un enfoque cuantitativo, proyectivo no experimental, utilizando la revisión documental y la identificación de indicadores clave para la construcción de instrumentos de recolección de datos. Los resultados demuestran que la implementación exitosa de los procesos operativos de Gestión de Calidad (supervisión, auditorías y capacitación) se potencia por un alto sentido de pertenencia y transparencia en las redes de confianza internas y externas. Se concluye que las redes de confianza son un elemento indispensable para asegurar la calidad de servicio y la fidelización del cliente. Las recomendaciones se orientan a la adopción de una cultura organizacional que priorice la integridad y la comunicación asertiva. Finalmente, se presenta una propuesta centrada en la integración del capital social para optimizar las redes de confianza y los procesos de gestión de calidad, garantizando el éxito a largo plazo de Strand Architecture Engineering en el mercado.

Palabras Clave: Redes de Confianza, Gestión de la Calidad, ISO 9001, Competitividad, Procesos Operativos.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to design strategies for strengthening operations by applying trust networks and quality management at Strand Architecture Engineering. In the architecture and engineering sector, competitiveness demands the integration of social capital, specifically trust, with management systems. The study is grounded in the theory that Quality Management, viewed as a philosophy of continuous improvement (Reyes & Cadena, 2021) and operational efficiency (Zabala & Vélez, 2020), can only be fully effective if supported by a strong foundation of trust. The methodology was established with a quantitative approach and a descriptive design, utilizing document review and the identification of key indicators for the construction of data collection instruments. The results demonstrate that the successful implementation of Quality Management operational processes (supervision, audits, and training) is enhanced by a high sense of belonging and transparency within internal and external trust networks. It is concluded that trust networks are an indispensable element for ensuring service quality and customer loyalty. Recommendations are oriented toward adopting an organizational culture that prioritizes integrity and assertive communication. Finally, a proposal centered on integrating social capital to optimize trust networks and quality management processes is presented, guaranteeing the long-term success of Strand Architecture Engineering in the market.

Keywords: Trust Networks, Quality Management, ISO 9001, Competitiveness, Operational Processes.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto económico global actual, el sector de servicios, y particularmente el de arquitectura e ingeniería, se enfrenta a desafíos crecientes de competitividad. La permanencia y el éxito a largo plazo de una organización no dependen únicamente de su capacidad técnica, sino de la implementación de modelos de gestión robustos que logren alinear la eficiencia operativa con los factores humanos y sociales. Es aquí donde la Gestión de la Calidad se convierte en una herramienta estratégica, no como una estructura rígida, sino como una filosofía de trabajo interiorizada por cada miembro de la organización. Sin embargo, la efectividad de estos sistemas de calidad está intrínsecamente ligada a la solidez de las Redes de Confianza que la empresa logra establecer.

El hecho de adoptar un Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en regulaciones como la ISO 9001 ofrece una estructura para la satisfacción del cliente, la gestión de riesgos y el perfeccionamiento constante. Sin embargo, la falta de confianza, un elemento fundamental del capital social, puede debilitar la gestión de calidad, según apuntan los estudios académicos. La desconfianza interna, manifestada en la percepción de marginación de los empleados o en la ausencia de claridad comunicacional, genera una brecha que impide la cooperación, la colaboración y, por ende, la correcta implementación de los procesos operativos clave de la gestión de calidad, tales como la supervisión de flujos de trabajo, la ejecución de auditorías internas efectivas y la optimización de los programas de capacitación. La capacidad de una empresa para ser ética y socialmente responsable también se nutre de la confianza, lo que subraya su importancia estratégica para la reputación corporativa.

La presente investigación se centra en Strand Architecture Engineering con el propósito de diseñar estrategias para que las redes de confianza sean efectivas para una ejecución adecuada de los procesos operativos de gestión de la calidad. Este diseño es fundamental para que la empresa pueda transitar hacia un modelo de gestión más humanizado, donde la confianza actúe como motor para el compromiso del empleado y la fidelización del cliente. La identificación de estas interrelaciones permitirá el diseño de estrategias focalizadas que fortalezcan la ventaja competitiva de la organización en su sector. El desarrollo de este trabajo investigativo se ha estructurado en seis capítulos, cada uno con un propósito específico para alcanzar el objetivo general planteado:

El Capítulo I: El Problema define el contexto de la investigación, planteando tanto el problema principal como los problemas concretos. Se establecen las metas generales y específicas, se fundamenta la relevancia del estudio desde el punto de vista teórico, práctico, metodológico y social; además se describen los límites y alcances, igualmente como el vínculo de la investigación con el Proyecto Institucional para el Desarrollo Humano Sostenible.

El Capítulo II: El marco teórico proporciona el soporte conceptual de las variables que se investigan. capítulo, que topa los fundamentos teóricos de la gestión de la calidad (SGC, normas ISO), el concepto redes de confianza como capital social y la relación entre los procesos operativos esenciales (auditorías, capacitación, supervisión) y la idoneidad empresarial, se cimientan en antecedentes y un análisis detallado de la bibliografía.

El Capítulo III: El método del marco determina el procedimiento para realizar la investigación. En esta sección se especificará el tipo y el nivel de investigación (proyectivo), así como su diseño (no experimental), la población y la muestra, los instrumentos y métodos para recolectar datos (encuestas) y los métodos estadísticos que se aplicarán para comprobar las hipótesis planteadas.

El Capítulo IV: La interpretación y el análisis de resultados muestran los datos obtenidos con herramientas empleadas de forma metódica. En este segmento, se examinan los resultados utilizando técnicas estadísticas adecuadas e interpretando de manera estricta la conexión entre las redes de confianza y la efectividad de los procedimientos para gestionar la calidad. Este análisis proporciona la base empírica para el resto de la investigación.

El Capítulo V: Las conclusiones y recomendaciones condensan los resultados más relevantes que surgen a partir del examen de la información. Las conclusiones se crean directamente con base en los objetivos del estudio. Con el objetivo de reforzar sus redes de confianza y tener un impacto positivo en su SGC, se formulan recomendaciones puntuales y prácticas a partir de estas. Estas son dirigidas específicamente al alto mando de Strand Architecture Engineering.

Finalmente, el Capítulo VI: Propuesta: desarrolla una táctica particular y realizable basada en las recomendaciones y conclusiones. Esta propuesta se centra en fusionar los procesos de gestión de calidad empresarial y las redes de confianza, estableciendo un plan para promover una cultura basada en la transparencia, la comunicación eficaz y el compromiso ético que garantice que la calidad y la ventaja competitiva se mantengan con el tiempo.



# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del Problema

En el núcleo de un liderazgo efectivo, reside la capacidad de predominar el bienestar del equipo sobre el mero control. La proliferación de la microgestión, un reflejo de la angustia por el control, erosiona la confianza y limita el potencial. Cuando los líderes transitan de "estar a cargo" a "cuidar de", se siembra la semilla de la confianza. Esta transformación implica proporcionar los medios y el apoyo necesarios para que los miembros del equipo prosperen, en lugar de simplemente asegurar el cumplimiento de las tareas. Las redes de confianza florecen en ambientes donde la certeza y el bienestar son primordiales, y donde el liderazgo se define por la empatía y el apoyo mutuo. (Durán, 2024).

Las redes de confianza son el nacimiento de un medio profesional próspero. La reciprocidad entre líderes y equipos, donde la certeza engendra certeza y el bienestar genera satisfacción, fomenta la lealtad y la retención del talento. El apoyo organizacional percibido, un componente clave de estas redes, impulsa la motivación y el rendimiento del equipo. (Jaramillo, 2022) La empatía, esa pequeña semilla, es el catalizador que inicia este círculo virtuoso, transformando la gestión en un liderazgo que inspira y empodera. Cuando los líderes priorizan las redes de confianza, crean un entorno en el que todos los integrantes se sienten valorados y motivados para llegar a su máximo potencial.

En la actualidad de Estados Unidos, en la que el trabajo remoto y la diversidad cultural son cada vez más comunes, es cada vez más relevante establecer redes de confianza. Sin embargo, según expertos de Ernst & Young (2022), se observa una falta de dichas redes en el ámbito laboral, lo que está produciendo una serie de consecuencias negativas para los empleados como para las

organizaciones. Algunos de estos efectos incluyen: La disminución de la productividad, ya que los empleados no confían en sus líderes o compañeros, y no se creen motivados y comprometidos con su trabajo; dicha falta de confianza genera un ambiente de trabajo tenso y poco colaborativo, lo que dificulta la consecución de objetivos y reduce la eficiencia. Tal situación causa aumento del estrés y agotamiento, falta de apoyo, así como sensación de inseguridad.

Otro efecto perjudicial es la dificultad para la retención del talento, ya que los empleados que no se sienten valorados y confiados son más propensos a buscar oportunidades laborales en otras organizaciones, tal condición puede resultar cara para las compañías, tanto en términos financieros como de pérdida de conocimiento y experiencia. Asimismo, el fallo de confianza puede dar lugar a un entorno laboral perjudicial, definido por la desconfianza, el resentimiento y el fallo de comunicación. Esto puede impactar negativamente en el ánimo de los trabajadores y favorecer a que el ambiente laboral no sea saludable.

Según Durán (2024), se necesita un enfoque metodológico basado en evidencias para establecer redes de confianza, que es una técnica para maximizar la productividad y la retención del talento humano. Aunque no hay soluciones inmediatas para cambiar el liderazgo, la ejecución de artes de alineación en escucha activa, comunicación asertiva y empatía ha probado su efectividad al fomentar relaciones interpersonales positivas. La puesta en marcha de programas de consultoría y acompañamiento empresarial, que buscan la internalización de estas competencias, favorece el cambio de un estilo gerencial centrado en el control hacia un modelo de liderazgo basado en la influencia y el apoyo recíproco. El fortalecimiento de redes de confianza, mediante estas intervenciones, fomenta la satisfacción en el trabajo y la motivación interna, componentes fundamentales para alcanzar las metas organizacionales.

La gestión de calidad es otro componente crucial para que las organizaciones funcionen de manera efectiva. Según Lloyd (2024), en el entorno empresarial vigente, la gestión de calidad se convierte en un pilar estratégico que promueve la ventaja competitiva, el crecimiento sostenible y la innovación incesante. La inclusión transversal de esta gestión en los procesos operativos asegura la seguridad del producto, protege al consumidor y favorece el bienestar del trabajador. Al ser un elemento fundamental de la estrategia corporativa, la gestión de calidad incentiva una cultura de mejora continua y excelencia operacional.

Como agentes de cambio, los gerentes de calidad juegan un rol fundamental en la ejecución proactiva de las iniciativas de calidad, garantizando así que la organización se adapte y lidere. Cuando se adoptan estándares de calidad que tienen reconocimiento global, como las normas ISO, la reputación de la empresa mejora y el acceso a los mercados internacionales se hace más fácil. En última instancia, gestionar la calidad implica crear valor para los grupos de interés y fortalecer una posición dominante en el mercado.

Según Zendeks (2023), la gestión de calidad se define como un conjunto integral que incluye información, prácticas, herramientas y recursos humanos orientados a lograr metas concretas, como por ejemplo el cumplimiento regulado y la satisfacción del cliente. Para que se efectúe de manera efectiva, es necesario integrar procesos y tecnologías que permitan reunir, organizar y difundir información de vital importancia. Para tal fin, un sistema de gestión de calidad (SGC) funciona como un marco de referencia que mejora la interacción entre las distintas partes organizativas.

Para que las empresas en Estados Unidos sigan siendo competitivas, cumplan con las normativas, promuevan la innovación y colaboren en el crecimiento económico, es crucial un manejo de calidad. No obstante, según Moreno (2023), esta competitividad se ve impactada por la

demanda del mercado, que cada vez tiene expectativas más altas y estándares que no se capitulan completamente a ellas. Esto supone una desventaja en comparación con las compañías que sí cumplen con los estándares correspondientes. Es importante señalar que Norteamérica tiene una participación activa en el comercio internacional, por lo que las compañías que no dan prioridad a la calidad pueden enfrentar problemas para competir con productos y servicios de otras áreas que sí lo hacen.

Esta fragilidad puede tener repercusiones legales y regulatorias, dado que tanto Canadá como Estados Unidos disponen de regulaciones estrictas en varias áreas y el incumplimiento de dichas normativas por el alejamiento de registro de calidad puede resultar en sanciones jurídicas e importantes multas. Las empresas norteamericanas pueden enfrentar demandas de responsabilidad del producto si sus productos causan daños a los consumidores debido a defectos de calidad. Otro elemento importante es la tecnología y la innovación, ya que Norteamérica es un núcleo de desarrollo tecnológico e innovación; si no se gestiona adecuadamente la calidad, puede verse comprometida la capacidad de encajar productos y servicios nuevos con eficiencia y fiabilidad. En un mercado cuya dependencia de la tecnología se acrecienta cada vez más, la calidad de los servicios y productos tecnológicos es crucial; si no existe calidad, perderá fuerza la confianza del consumidor.

Es fundamental instaurar un sólido sistema de gestión de calidad (SGC) por la compleja operación de las organizaciones actuales, que se distingue por contar con numerosos procedimientos, documentos y programas. Este sistema no solo mejora la distribución y la usanza de los recursos disponibles, sino que también clarifica los procesos internos. Un SGC promueve la confianza de los clientes y mejora el prestigio de la compañía al garantizar que se cumplan estándares altos y coherentes. La adopción de un enfoque de mejora continua, facilitado por el

SGC, permite a las organizaciones adaptarse a los cambios del mercado y superar las expectativas de sus partes interesadas. En última instancia, un SGC eficaz se traduce en una mayor eficiencia operativa y una ventaja competitiva sostenible.

La gestión de calidad y la conexión entre las redes de confianza son elementos estratégicos fundamentales para el desarrollo de una compañía. La implementación y la preservación de sistemas sólidos de gestión de calidad se vuelven más fáciles con las redes de confianza, que son una red de relaciones interpersonales fundamentadas en la reciprocidad y la transparencia. Las redes de confianza, al promover la colaboración y la comunicación abierta, posibilitan que se detecten y solucionen los problemas de calidad con mayor eficacia. Cuando los integrantes de la organización tienen confianza mutua, se fomenta un entorno laboral en el que las recomendaciones son valoradas y las mejores prácticas se comparten. Como resultado, los procesos mejoran de manera continua. Por otro lado, la gestión de calidad se beneficia con redes de confianza al tener un capital humano que está dispuesto a asumir la responsabilidad por el desempeño excelente.

Dallas es una ciudad diversa y multicultural. Para asegurar la cohesión social y la equidad, es esencial establecer redes de confianza que sean inclusivas. Además, la tecnología tiene un rol cada vez más relevante en la economía de Dallas; por lo tanto, para proteger los datos y la privacidad de los ciudadanos, es esencial manejar la información en términos de seguridad y calidad. En esta dirección, la desaparición de redes de confianza y gestión de calidad puede tener consecuencias graves para la economía y la comunidad en Dallas. Por esta razón, es esencial que las instituciones y las empresas locales se concentren en establecer relaciones basadas en la confianza, así como en la transparencia y la calidad.

Según Millner (2022), el deterioro de redes de confianza y gestión de calidad en Dallas, Texas, podría tener un impacto significativo debido a las particularidades de su economía y a su

relevancia como centro comercial estadounidense. La tecnología y las telecomunicaciones son parte de los impactos, dado que Dallas es un centro relevante para ambas. Si este sector falla en la gestión de calidad, podría dar lugar a productos y servicios defectuosos, pérdida de capacidad competitiva y deterioro de la reputación empresarial local; asimismo, la carencia de redes confiables podría obstaculizar la cooperación y la innovación, lo que a su vez podría frenar el crecimiento del sector. El transporte y la logística son otros factores de importancia; Dallas es un gran centro de distribución y transporte, y si no se gestiona adecuadamente la calidad en este sector, pueden ocurrir daños, pérdidas o retrasos en la cadena de suministro, lo que perjudicaría a compañías de toda la nación.

A nivel de empresas locales, las consecuencias son más directas, ya que la empresa que no prioriza la calidad y la confianza podría tener problemas para competir con empresas de diferentes tierras que sí lo pretendan; internamente del espacio laboral, esto crea dificultades para atraer talento, ya que los profesionales cualificados podrían evitar trabajar en empresas con mala reputación o con entornos laborales donde prevalece la desconfianza; de igual manera, el riesgo de ser demandado por incumplimiento de contrato o responsabilidad del producto podría aumentar si no se controla la calidad. La ausencia de redes de confianza y control de calidad puede amenazar la economía y la sociedad en general de Dallas. Por ende, es perentorio que las empresas particulares se enfoquen en crear relaciones basadas en el nivel de calidad, la confianza y la transparencia.

La compañía Strand Architecture Engineering, con sede en Dallas, Texas y dedicada a la creación de proyectos de ingeniería y arquitectura, tiene una extensa estructura organizativa que da lugar a varios niveles gerenciales. No obstante, se ven flaquezas operativas en cuanto a la toma de decisiones y al trabajo en equipo, lo cual afecta de alguna manera el funcionamiento normal de

los procesos operativos, así como del buen desempeño del talento humano que les acompaña. Esta coyuntura demanda una atención particular a dos ejes fundamentales: primero, la consolidación de redes de confianza funcionales entre los diversos actores que integran la compañía; y, segundo, el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) pertinente. El objetivo es que este sistema logre unificar los criterios técnicos y mejorar la eficiencia operativa, asegurándose de que los resultados finales de la organización estén estrictamente en línea con las metas estratégicas definidas.

En razón de lo antes descrito y en busca de alternativas de solución para las situaciones adversas, el presente estudio plantea las siguientes interrogantes:

## **1.2 Formulación del Problema:**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuáles serían las estrategias adecuadas para el fortalecimiento de las operaciones aplicando redes de confianza y gestión de calidad en Strand Architecture Engineering?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿Cómo es la situación actual con respecto al uso de redes de confianza en Strand Architecture Engineering?

¿Cómo es el manejo de la gestión de calidad en los procesos operativos de Strand Architecture Engineering?

¿Cómo será un programa de redes de confianza y un sistema de calidad de gestión para Strand Architecture Engineering?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar estrategias para el fortalecimiento de las operaciones aplicando redes de confianza y gestión de calidad en Strand Architecture Engineering.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Identificar las redes de confianza en Strand Architecture Engineering

Conocer el manejo de la gestión de calidad en los procesos operativos de Strand Architecture Engineering

Diseñar un programa de redes de confianza y un sistema de gestión calidad para Strand Architecture Engineering

## **1.4 Justificación del Estudio**

La construcción de esta investigación se fundamenta sólidamente en múltiples dimensiones, anticipando significativos aportes a la colectividad. Su valor radica en su papel de soporte esencial, ya que satisface las diversas necesidades de las empresas y sienta las bases para futuras investigaciones que promuevan la creación de redes confiables y sistemas de gestión de calidad.

### **1.4.1 Justificación Teórica**

La teoría de redes sociales y la sociología económica resaltan la confianza como capital social que facilita la cooperación y reduce costos. En arquitectura e ingeniería, las redes de confianza perfeccionan know-how colaborativos. La gestión de calidad se asienta en marcos



teóricos de mejora continua y está regida por normas como la ISO, garantizando así la observancia de las expectativas y las regulaciones pertinentes. El núcleo de la articulación teórica reside en una relación de doble vía: la confianza opera como un facilitador crucial para la implementación efectiva de la gestión de calidad, dado que optimiza el flujo comunicacional y eleva el nivel de encargo del personal. De manera recíproca, el hecho de contar con un sistema sólido de calidad ayuda a fortalecer la confianza al mostrar transparencia y confiabilidad constante. Dentro de la compañía Strand Architecture Engineering, esta dinámica de interdependencia será analizada.

#### **1.4.2 Justificación Metodológica**

La justificación metodológica de esta investigación reside en la parvedad de aplicar un enfoque de investigación empleando instrumentos (encuestas, análisis de datos) para estructura a esta indagación para una comprensión profunda de dinámicas, prácticas y desafíos. Se requiere la adaptación y diseño de herramientas fijadas para Strand Architecture Engineering, como cuestionarios de confianza y guías de entrevista. Esta investigación busca contribuir metodológicamente al adaptar enfoques al sector de la arquitectura e ingeniería, potencialmente generando nuevas perspectivas y herramientas para el estudio de redes de confianza y gestión de calidad en organizaciones similares, asegurando así la rigurosidad y pertinencia de los métodos empleados.

#### **1.4.3 Justificación Práctica**

La necesidad de Strand Architecture Engineering de optimizar sus operaciones y mejorar la calidad de sus servicios. Identificar y fortalecer sus redes de confianza permitirá una mayor cohesión interna, mejor comunicación y colaboración externa, traducándose en mayor eficiencia, menos conflictos y mejor capacidad de respuesta. Analizar y optimizar su gestión de calidad

llevará a menos errores, mayor satisfacción del cliente, cumplimiento normativo y mayor competitividad. El diseño de un programa integrado ofrecerá una hoja de ruta clara para lograr estos beneficios tangibles en eficiencia, calidad, satisfacción del cliente y rentabilidad, ofreciendo un diagnóstico y estrategias concretas para la mejora.

#### **1.4.4 Justificación Social**

Por sus numerosos efectos positivos, la investigación tiene justificación social. En el lugar intrínseco, la gestión de calidad y el afianzamiento de la confianza optimizarán el entorno de trabajo, la satisfacción y la eficacia de los trabajadores de Strand Architecture Engineering. Esto se traducirá externamente en que los clientes recibirán servicios de mejor calidad, lo que generará confianza y reputación. La investigación también favorecerá el progreso del sector de la construcción en el campo del objeto de estudio, al proporcionar un modelo para optimizar las operaciones. Por lo tanto, respaldará una cultura de confianza y colaboración en el contexto empresarial local, lo que tendrá un efecto positivo en la economía de la región.

### **1.5 Alcances y Limitaciones**

#### **1.5.1 Alcances**

La apuesta en pericia de redes de confianza en Strand Architecture Engineering trasciende la mera estrategia empresarial, convirtiéndose en un motor de suficiencia y cohesión interna. Al alinear los valores organizacionales con los personales de los empleados, se forja una base sólida para la atracción y retención de talento. La implementación de redes que sobrepasan los estándares habituales de las compañías demostrará un compromiso auténtico con el bienestar del personal y del conjunto de la colectividad.

El prestigio y el estatus de la empresa se ven fortalecidos cuando se mejoran las relaciones interpersonales, fundamentadas en la honestidad y la transparencia, asegurando su posición como líder del sector. De esta manera, la confianza se vuelve un activo intangible que favorece la innovación, el rendimiento y la emoción de pertenencia. El uso de redes de confianza en Strand Architecture Engineering no solo optimizará el entorno laboral, sino que además ayudará a crear una empresa más competitiva.

Lo que define el éxito futuro y la responsabilidad corporativa de Strand Architecture Engineering es la consumación de sistemas de gestión de calidad como fundamento primordial. El establecimiento de normas comunes fomenta la comparación y el continuo mejoramiento, lo que eleva la responsabilidad y la transparencia. Estos sistemas no solo aumentan la competitividad y la reputación de una empresa en los mercados internacionales, donde la eficiencia depende de la calidad y la sostenibilidad, sino que además aseguran que esta sea financieramente viable en un tejido cada vez más competitivo.

La gestión de calidad, al mejorar los procesos y recursos, se transforma en un catalizador para que las prácticas de negocio tengan éxito. La implementación de estos sistemas evidencia un compromiso con la satisfacción del cliente y la excelencia. Por lo tanto, crear confianza y lealtad es fundamental en el manejo de calidad; es una inversión estratégica que fomentará el triunfo a largo plazo y el crecimiento sostenible de Strand Architecture Engineering.

El estudio se enfoca en Strand Architecture Engineering en cuanto a la organización y la geografía. El objetivo principal de la investigación es crear estrategias enfocadas en optimizar las operaciones empresariales, basándose principalmente en las redes de confianza y el control de calidad. Con ello, se busca crear herramientas de alto impacto que permitan mejorar tanto el desempeño del talento humano como la eficiencia de los procedimientos operativos.

Específicamente, la población objetivo para la recolección de datos estará compuesta por el personal con funciones directivas dentro de la organización.

En referencia al tema de investigación, se tratarán fondos sobre las redes de confianza en relación con la buena comunicación, el liderazgo, los valores compartidos, la toma de decisiones, la visión y el trabajo en equipo, entre otros elementos. En lo que respecta a la gestión de la calidad, se revisarán, entre otros elementos, las herramientas, los sistemas de normas, los modelos, los métodos de calidad ampliamente aceptados y los requisitos ISO.

### **1.5.2 Limitaciones**

El propósito del estudio es desarrollar estrategias para reforzar las operaciones a través de redes confidenciales y la gestión de la calidad en Strand Architecture Engineering, con sede en Estados Unidos. El periodo de estudio de mayo a noviembre de 2025, es decir, seis (6) meses en total, permitirá alcanzar los objetivos establecidos. Las redes de confianza son especialmente importantes, ya que facilitan el intercambio de conocimientos y mejores prácticas entre empresas e instituciones. Basándose en estándares rigurosos, la gestión de la calidad garantiza la consistencia y la perfección de los procesos, lo que aumenta la confianza de los consumidores y los socios corporativos. Al adoptar estos estándares, las empresas pueden crear sólidas redes de confianza fundamentadas en la responsabilidad y la transparencia.

Además, facilita el acceso a los mercados internacionales y la subvención con otras organizaciones que comparten valores y creencias similares. Debido a lo dicho arriba, se revisarán e investigarán varios escritores afines con el tema de estudio para proporcionar información precisa y fácil a través de descripción física y digital según sea necesario y accesible.

## **1.6 Vinculación con el Proyecto Institucional de Desarrollo Humano Sustentable:**

Las redes de confianza, en el contexto del desarrollo humano sustentable, se erigen como pilares fundamentales para el crecimiento organizacional y social. Al fomentar un entorno de colaboración y reciprocidad, se potencia la capacidad humana para desarrollarse en diversos ámbitos, especialmente a través del trabajo. El trabajo especializado y distintivo de cada cultura, al ser valorado y reconocido, impulsa la producción de bienes y servicios, vitalizando la vida social y fortaleciendo el tejido comunitario.

La productividad económica, al mejorar las capacidades humanas, promueve la cooperación en términos productivos eficaces, lo que tiene un efecto positivo en el desarrollo a nivel individual y colectivo. La confianza, arraigada en la honestidad y la transparencia, se convierte en un catalizador para la innovación y la adopción de tecnologías limpias, reduciendo el impacto ambiental y promoviendo un futuro más sostenible. Además, fortalece la creación de empleos dignos y el crecimiento económico inclusivo, pilares esenciales para las empresas competitivas y socialmente responsables.

En el marco del progreso humano sustentable, la aplicación de redes de confianza y sistemas de calidad requiere una visión integral que trascienda la mera competitividad económica. La integración económica, facilitada por redes de confianza sólidas, juega un papel clave al promover el intercambio y eliminar barreras comerciales y laborales. Las redes de confianza, al animar la colaboración y el intercambio de conocimientos, impulsan la innovación y la admisión de prácticas sostenibles en toda la cadena de valor, estas redes se convierten también en un motor para el desarrollo humano sustentable, promoviendo un crecimiento económico inclusivo y equitativo.

La gestión de calidad, en el contexto del desarrollo humano sustentable, se convierte en un pilar estratégico para la construcción de un futuro responsable y próspero. La formación debe centrarse en la responsabilidad social y ecológica, fomentando la innovación en las técnicas provechosas a través de sistemas de gestión de calidad que minimicen el impacto negativo sobre el medioambiente. Solo de esta manera se logrará un desarrollo realmente sostenible, que tenga la capacidad de cobijar las necesidades actuales sin poner en riesgo las del futuro. La gestión de calidad, al optimizar procesos y recursos, reduce el desperdicio y la contaminación, causando la eficiencia y la sostenibilidad.

Para fomentar la sostenibilidad en el contexto corporativo, es fundamental que individuos, empresas y grupos colaboren de forma voluntaria y activa con el avance económico, social y ambiental, para desarrollar redes de confianza y mecanismos de gestión de calidad. Esto requiere establecer una cultura que valore el esfuerzo individual, permita a los trabajadores ser autónomos y considere esencial la colaboración. Mediante el control de calidad, que implementa normas y procedimientos claros, se asegura la transparencia y la rendición de cuentas; esto, a su vez, contribuye a fortalecer la confianza del mercado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes**

Establecimiento de vínculos confiables para fortalecer la responsabilidad social corporativa. Editorial UVM, Universidad Valle de Momboy, revista Momboy. Venezuela. Briceño, M. (2024). En el contexto del desarrollo humano sostenible, se destaca el capital social como un elemento vinculado con la disposición de los individuos a colaborar para alcanzar objetivos comunes. En este contexto, el estudio tuvo como objetivo analizar la confianza, un elemento clave del capital social, como un factor que vincula actividades en el marco de la responsabilidad social dentro de la institución educativa conocida como Colegio Santo Cristo. Se empleó la metodología como modelo para la investigación. Se caracteriza por tener un enfoque cuantitativo y utilizar un cuestionario de escala de Lickert, aplicado a una población de veinte miembros del plantel mencionado, basado en un diseño descriptivo y no experimental.

Para analizar la dinámica del capital desde el punto de vista de la confianza y la reciprocidad entre los grupos interesados, en el análisis de caso la comunicación, la colaboración y la empatía se emplearon como indicadores. Los resultados revelan una discrepancia entre las decisiones de la compañía y el bienestar de los empleados. Que el 50% de los empleados se sintieran excluidos del proceso de toma de decisiones demuestra que es urgente humanizar las estrategias administrativas, centrándose en las personas y considerando y valorando la opinión individual. Los hallazgos que se han mencionado antes son diferentes a la postura de Nooteboom (2010) uno debe preocuparse y prestar atención por el otro, y aceptar que sus intereses son legítimos (p.129).

Los resultados del estudio sobre comunicación interna revelan una importante falta de claridad organizacional. Mientras que el 40% de los empleados encuestados afirmó no tener el conocimiento adecuado sobre las decisiones institucionales, otro 40% sintió que sus opiniones no eran valoradas. Contrario a la idea de que el éxito de una empresa depende de una comunicación honesta, esta situación genera una brecha comunicativa que reduce el compromiso y la confianza del personal. De acuerdo con Aguerre (2011), no solo hay que entender los vínculos que forman una red, sino que también es importante distinguir entre los actos de comunicación destinados a afectar el comportamiento.

Con respecto a la cooperación, se nota que la mayor parte de las respuestas están vinculadas con la búsqueda de soluciones compartidas para los problemas que afectan a los integrantes de la institución. En términos de participación grupal, estas tienen lugar en el 25% de las ocasiones, ocurren a menudo en el 30% y nunca suceden en el 20%. Los hallazgos indican que los miembros de la institución no colaboran entre ellos. Un asombroso 40% de los encuestados afirmó que con poca frecuencia comparten recursos o conocimientos para lograr metas comunes. Esto evidencia una inequidad notable en el esfuerzo de colaboración, lo que obstaculiza encontrar soluciones compartidas a los problemas que afronta la compañía.

Por su parte, al analizar los resultados para la responsabilidad social de la U. E. Santo Cristo, se tomaron en cuenta las dimensiones ética y filantrópica, que están directamente relacionadas con los valores individuales. Según los resultados de la investigación, el cumplimiento de los códigos éticos es limitado, ya que solo un 30% de los involucrados declaró utilizarlos de manera regular. Por otro lado, el 70 % informó una implementación mínima o inexistente de estos códigos, lo que evidencia una enorme disparidad en la utilización de prácticas éticas. Esto es diferente a lo que Rengifo y Sánchez (2022) propusieron: la estrategia corporativa



debe estar guiada por una ética de responsabilidad social, que implique actuar con transparencia en busca del beneficio para todos. Por esta razón, la administración debe incorporar principios éticos.

Finalmente, en lo que respecta a la dimensión filantrópica, los hallazgos también mostraron fallas en su implementación. El sesenta por ciento de ellos expresaron que la institución no había implementado suficientes donaciones ni había creado actividades de cooperación con organizaciones sin fines de lucro. Además, se evidencian deficiencias en la promoción del voluntariado, situación que exige un cambio de escenario que propicie la responsabilidad social de forma sostenible (Barragán et al., 2022).

Los hallazgos de la investigación hecha en el Colegio Santo Cristo, que se presentan en las conclusiones, indican una necesidad evidente de incrementar los niveles de confianza y colaboración entre los integrantes de la comunidad educativa. La falta de coordinación de actividades fundamentadas en la confianza indica que es necesario fortalecer la comunicación y otras virtudes para crear un ambiente participativo para todos los trabajadores de la institución. Además, se observó la necesidad de mejorar los indicadores del aspecto ético y filantrópico de la responsabilidad social corporativa; esto concuerda con la mencionada falta de confianza respecto a la responsabilidad de llevar a cabo actos responsables tanto hacia el medio ambiente como hacia la propia empresa.

Se sugiere, en esta situación, llevar a cabo una serie de acciones que no sean parte de un plan estratégico y que se enfoquen en el capital social como un medio para unir las redes sociales. Estas acciones implican establecer lazos de confianza basados en la comunicación, la cooperación y la búsqueda del bienestar común. Por otra parte, ver el voluntariado como una actividad que fomente acciones dirigidas al servicio, no tanto por intereses individuales, sino más bien con un

enfoque filantrópico hacia la satisfacción de necesidades sociales, la ayuda a los demás y la búsqueda de un entorno más sostenible. Todo esto dentro de un código ético que incluya principios humanos esenciales para la convivencia y la colaboración.

Las recomendaciones más destacadas, basadas en los resultados de la investigación realizada, son las siguientes: diversificar los medios de comunicación mediante el uso de herramientas tecnológicas para crear espacios de diálogo que fomenten conversaciones fundamentadas en el respeto, permitiendo que la comunidad educativa manifieste sus puntos de vista, promoviendo la comunicación asertiva. Promover la implicación de todos los integrantes de la comunidad educativa, incluyéndolos en las actividades, asignándoles responsabilidades, fortaleciendo así a la comunidad educativa para que emprendan acciones de colaboración y trabajo en equipo. Fomentar la creación de redes colaborativas entre distintos actores de la comunidad educativa para robustecer los vínculos entre sus miembros y generar un efecto positivo en la sociedad, con el propósito de llevar a cabo acciones responsables a nivel social.

Para la investigación que se realiza en la empresa Strand Architecture Engineering el antecedente descrito subraya la importancia de la confianza como un elemento fundamental del capital social que impulsa la colaboración, la comunicación efectiva y la responsabilidad social. Si se ponen en práctica estas enseñanzas, es posible poner en marcha estrategias que refuercen las redes de confianza tanto internas como externas. Como resultado, esto podría llevar a un compromiso más alto de los trabajadores, relaciones más sólidas con los consumidores y una reputación firme como compañía socialmente responsable y ética. Estos componentes son relevantes para la fundamentación teórica y para la operacionalización de las variables que se examinarán en el presente estudio.

Silva, S. & Valencia, S. (2022) Coherencia y legitimidad: una sugerencia para examinar la confianza de las empresas en escenarios mineros. *Revista OPERA*, N° 30, de enero a junio de 2022, con un rango de páginas entre la 215 y la 229. E-ISSN: 2346-2159. ISSN: 1657-8651. Desde un enfoque empresarial, este artículo tiene como objetivo proporcionar una visión conceptual del atributo de la confianza. El propósito es delinear criterios que nos sirvan para examinar y reaccionar ante la dinámica, los obstáculos y los retos que se presentan, en particular en situaciones extractivas como las de minería. Para lograr esto, primero se analiza el concepto de confianza en base al entorno cultural y a la relación entre las empresas y la comunidad. En segundo lugar, se exponen los métodos que se utilizan a menudo para medir la confianza, enfocándose en las variables que pueden ser consideradas al examinar la confianza de una compañía. En tercer lugar, se propone una perspectiva sobre la confianza empresarial fundamentada en disminuir los factores de riesgo y en mantener un equilibrio entre el rendimiento ético, social y económico de las compañías extractivas. Por último, se exponen las conclusiones en relación con la transformación social y las decisiones.

Las evaluaciones internacionales han hecho que la confianza se establezca como un objeto de estudio esencial en las ciencias sociales en tiempos recientes y las nacionales han reflejado un incremento en la desconfianza hacia diversas instituciones, tanto del sector público como del privado (Edelman, 2020). En el contexto de la acción colectiva, es básico destacar que la confianza se concibe como un elemento fundamental del capital social. Este atributo es crucial para promover la colaboración, solucionar problemas difíciles de acción conjunta y descifrar dilemas sociales. Por lo tanto, la confianza representa una posibilidad concreta para promover niveles de desarrollo más altos, sobre todo en entornos complejos o de alto riesgo, como los contextos de extracción minera, tal como señalan Ostrom y Ahn (2003).

Robbins y Judge (2009, p. 424) definen la confianza como "la suposición positiva de que otro individuo no se comporta de manera oportunista a través de sus acciones, palabras o decisiones". En su análisis, estos académicos encuentran una relación importante entre la confianza y las competencias de liderazgo, subrayando que esta correlación es indispensable tanto para el trabajo colaborativo como para la resolución eficaz de conflictos. Sin importar el contexto, la confianza constituye un atributo deseable y esencial para el desarrollo de relaciones cimentadas en la credibilidad, la ética y un compromiso mutuo. Con el fin de orientar la actividad empresarial y fomentar una mayor disposición a confiar por parte de las comunidades y los grupos de interés, se han sugerido diversas estrategias y dimensiones fundamentales.

Ariely (2016) subrayó que las compañías tienen que crear procedimientos basados en cinco factores de confianza: 1) establecer vínculos duraderos; 2) ser transparentes; 3) manifestar abiertamente la intencionalidad; 4) proporcionar alternativas punitivas para la empresa si no cumple con sus obligaciones y 5) crear tácticas en las que los objetivos de la compañía y la comunidad coincidan. Por otro lado, Robbins y Judge (2009) señalan otros componentes que sustentan la idea de confianza, entre los cuales se encuentran: la lealtad, la apertura, la honestidad e integridad, la competencia y la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace. No obstante, estas entidades deben tener en cuenta estos elementos cuando busquen actitudes o conductas prosociales que fomenten la confianza en sintonía con su razón social.

Es preciso señalar cómo se puede identificar la confianza, teniendo en cuenta su relevancia. Esto es así porque se requiere entender su tamaño y los factores que están relacionados con él para trabajar en su construcción (Giraldo et al., 2013). Se han desarrollado varios procedimientos para medir el atributo y para investigar sus determinantes. Normalmente, se han distinguido dos métodos para determinar la confianza, porque el atributo es de carácter intangible: los

experimentales, en los que se reconoce la confianza que se manifiesta, y los de autorreporte, en los que se mide la confianza declarada (Murtin et al., 2018).

En respuesta a esto, vale la pena mencionar que las encuestas son el método más común para medir la confianza declarada. Estas han probado ser un método efectivo para recolectar datos fidedignos y válidos en relación con el atributo. Asimismo, tienen la habilidad de agregar un conjunto de preguntas que permiten analizar la confianza en diversas instituciones y sus posibles determinantes, así como de incluir variables demográficas y socioeconómicas de los encuestados (Murtin et al., 2018). Asimismo, los científicos tienden a usar este método debido a las ventajas que aporta. Una de sus integridades, entre otras, es la habilidad de emplearlas a gran escala para conseguir un amplio rango de datos en un emporio fijado. Además, por medio de la recopilación de datos a través de un cuestionario estandarizado, es posible realizar comparaciones entre distintos grupos y durante determinados períodos (Casas et al., 2003).

Por otro lado, las encuestas no permiten una proximidad a la pluralidad de preferencias sociales que podrían comprometer la confianza, como son la reciprocidad y el altruismo. Como respuesta a esto, la economía empírica ha creado juegos para encontrar características sociales bajo escenarios reconocidos (Murtin et al., 2018). Se han utilizado ampliamente los juegos propuestos por Berg et al. (1995) y otros para valorar la correlación y la confianza. Además, enfatiza el método de Kahneman et al. (1986) que posibilita establecer los niveles de confianza mediante la medición del altruismo.

Para identificar la esencia que se tiene en cuenta, también se emplean técnicas experimentales como el test de asociación implícita (IAT). Este último es un método de la psicometría que se fundamenta en la coincidencia entre las opiniones de los individuos acerca de determinadas percepciones y su inconsciente. En fin, se emplea para estimar la confianza en

situaciones en las que los individuos pueden ser menos honestos a la hora de manifestar su confianza por motivos externos, como la coacción de terceros, o cuando resulta difícil definir explícitamente el vínculo entre la persona y la organización (Murtin et al., 2018).

Las conclusiones sugieren que la confianza institucional tiene rasgos específicos que son, simultáneamente, la razón por la cual es pertinente seguir investigándola y el fundamento de lo compleja que es su comprensión y perspectivas de construcción. En esa línea, se pueden identificar factores como la asimetría, las decisiones con consecuencias a nivel social y organizacional y, por último, las redes de relaciones entre los miembros de una empresa y otros individuos, que dificultan la comprensión de la confianza institucional empresarial. En consecuencia, estas propiedades restringen las oportunidades para diseñar y medir intervenciones o tomar decisiones centradas en la confianza, lo cual supone un reto para el desarrollo de futuras investigaciones sobre este asunto.

La relación de confianza entre un individuo y una institución es asimétrica y puede ocurrir a distintos grados de cercanía y conexión. En otras palabras, puede ser comprendido tanto desde la confianza entre la organización y sus clientes o usuarios como desde la confianza entre la organización, los individuos y la sociedad. Así, los distintos grupos de interés y públicos asumen diferentes niveles de interacción, conocimiento y relación, lo que puede ser esencial para entender las dinámicas de la confianza. La literatura también apunta áreas donde se establece la confianza institucional: la transparencia, el alineamiento de incentivos y preocupaciones, la regulación, el establecimiento de relaciones a largo plazo y la percepción de intencionalidad son todos elementos que contribuyen a comprender una relación de confianza institucional.

Además, la confianza mencionada depende en gran medida de cuán confiada esté una sociedad en sus grupos, individuos e instituciones. Por Ende, una compañía que se preocupa por

la confianza que genera en las personas debe observar a aquellos que tienen contacto directo con ella y también analizar este aspecto en otras organizaciones e instituciones.

Para la empresa Strand Architecture Engineering el antecedente descrito proporciona un marco conceptual sólido para que reflexione sobre cómo construir y mantener la confianza con sus diversas partes interesadas. La compañía tiene la posibilidad de fortalecer sus relaciones cuando considera los factores que generan confianza, se enfoca en un comportamiento social, ético y económico responsable, evalúa formas de medir (como encuestas) y mejora su reputación. También muestra indicadores que pueden emplearse al diseñar las herramientas para recopilar información.

Reyes, D. y Cadena, A. (2021) La relación entre la innovación y el sistema de gestión de calidad. La Universidad Autónoma de México. De acuerdo con ciertas fuentes, el SGC fomenta la adaptación, la creatividad, la implementación de nuevos procesos o productos y el hallazgo de consumidores o mercados inéditos. No obstante, hay quienes sostienen que el SGC solamente produce pequeñas mejoras, satisface necesidades de manera temporal o aumenta la burocracia. Que las certificaciones se basen en la norma ISO 9001, una normativa que define lo que es un SGC, hayan adquirido relevancia ha contribuido a intensificar esta discusión. En base a lo anterior, el objetivo de este trabajo es realizar un análisis literario para identificar los indicadores que se encuentran en las cláusulas de dicha norma y examinar los razonamientos que al respecto ofrecen los especialistas.

Se empleó el método de bola de nieve para adquirir la literatura y, después, se llevó a cabo un análisis cualitativo de los documentos. Los descubrimientos incluyen la detección de componentes concretos y diversos motivos que sugieren la posibilidad de que exista una conexión entre el SGC y la innovación. Esto significa que se debe considerar un nuevo programa de

investigación para poder comprobar empíricamente las relaciones propuestas en este trabajo y analizar más a fondo los elementos encontrados en este trabajo y analizar más a fondo los elementos

Prajogo y Sohal (2001) sostienen que la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) promueve procesos como la mejora continua o el enfoque en el cliente, ya que una compañía siempre está constantemente buscando nuevas soluciones para satisfacer las demandas tanto del entorno como de los clientes. Los autores sostienen que, de este modo, se estimula la creatividad, la adaptabilidad y la implementación continua de procesos y productos nuevos; lo que fomenta que las compañías descubran nuevos mercados, se incorporen a ellos y consigan nuevos clientes. Según Antunes, Texeira y Texeira (2017), eso mueve a la organización a implementar o crear nuevas tareas, poder atender las exigencias en menos tiempo y alcanzar los costos más reducidos. Además, posibilita el reconocimiento y la eliminación de actividades que no aportan valor a la organización.

Conforme a la Norma ISO 9000 (ISO TC/176, 2015a), el principal propósito de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es establecer la política y los objetivos que la entidad intentará lograr en términos de calidad. De acuerdo con los investigadores Méndez, Jaramillo y Serrano (2006), el SGC es una técnica que permite estructurar y coordinar las operaciones con la finalidad de guiar y asegurar el funcionamiento óptimo de la entidad. La meta final es aumentar la rentabilidad, haciéndola más competitiva y capaz de adaptarse a las dinámicas del mercado.

Por lo tanto, cada componente del sistema de gestión de calidad está diseñado con el fin de mejorar el rendimiento total de la organización. Según la norma ISO 9001 (2015), la puesta en marcha de un SGC es razonable si la organización requiere evidenciar su capacidad para proveer productos y servicios de forma constante, que cumplan con las exigencias legales y normativas



vigentes, así como con las peticiones del cliente, y quiere aumentar el nivel de satisfacción del cliente. (BSI Group 2015, 2).

La Norma ISO 9001 (ISO TC/176 2015b) se articula mediante diversas cláusulas diseñadas para generar impacto en distintas esferas de la organización. Las tres primeras secciones de la norma se dedican a los objetivos y los procedimientos de aplicación del estándar. A partir de la cuarta cláusula, el enfoque se centra en los elementos que configuran el SGC (ISO TC/176 2015b). La cláusula número cuatro, denominada Contexto de la Organización, aborda el entorno y las partes interesadas, tanto internas como externas, que influyen en la entidad. La quinta cláusula, Liderazgo, se enfoca en los aspectos estratégicos de la alta dirección, promoviendo la motivación, la dirección y la guía por parte de los líderes, en contraposición al ejercicio de un poder coercitivo (BSI Group 2015). Finalmente, la sexta cláusula, Planificación, integra la gestión de riesgos al considerar la prevención de efectos negativos y la optimización de las oportunidades disponibles (ISO TC/176 2015b).

La séptima cláusula, Apoyo, explica los requisitos en relación con los recursos humanos; esto abarca la capacidad técnica del personal, el conocimiento de sus funciones y las tácticas internas de comunicación. Asimismo, detalla las condiciones de infraestructura necesarias para alcanzar los objetivos institucionales, tales como el equipo, el software y las instalaciones físicas (BSI Group 2015, 7). La octava, Operación, tiene como objetivo garantizar y supervisar la disponibilidad de servicios y productos al verificar si se cumplen las exigencias legales, reglamentarias y del cliente (BSI Group 2015). Las cláusulas, novena (Evaluación del Desempeño) y décima (Mejora) buscan que la organización examine, mida y recopile datos y tendencias de los procesos, incluyendo además el punto de vista del cliente. Este análisis exhaustivo posibilita que la entidad implemente medidas preventivas y correctivas con el propósito de mejorar al máximo

sus resultados (Norma ISO 9001, 2015). Los componentes específicos de cada una de estas cláusulas se detallan a continuación en la Tabla 1.

**Tabla 1**  
**Cláusulas y principios del Sistema de Gestión de Calidad**

<b>Cláusula</b>	<b>Principio</b>
<i>4. Contexto de la organización</i>	4.1 Comprensión de la organización y su ambiente; 4.2 Comprensión de las expectativas y necesidades de las partes interesadas; 4.3 Delimitación del alcance del sistema de gestión de calidad; 4.4 El sistema de gestión de calidad y sus procesos.
<i>5. Liderazgo</i>	5.1 Liderazgo y compromiso; 5.2 Políticas; 5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades al interior de la organización.
<i>6. Planificación</i>	6.1 Actividades para manejar riesgos y oportunidades; 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos; 6.3 Organización de las transformaciones.
<i>7. Apoyo</i>	7.1 Recursos; 7.2 Capacidad de competir; 7.3 Conciencia; 7.4 Comunicación; 7.5 Documentación que informe.
<i>8. Operación</i>	8.1 Planificación y supervisión operacional; 8.2 Requerimientos para los productos y servicios; 8.3 Creación y desarrollo de los productos y servicios; 8.4 Vigilancia sobre procesos, productos y servicios ofrecidos por terceros; 8.5 Generación y suministro del servicio; 8.6 Lanzamiento de productos y servicios; 8.7 Supervisión de las salidas que no cumplen con las normas establecidas.
<i>9. Evaluación del desempeño</i>	9.1 Análisis, evaluación, seguimiento y medición; 9.2 Auditoría interna; 9.3 Revisión de la dirección.
<i>10. Mejora</i>	10.1 Aspectos generales; 10.2 Acción correctiva y no conformidad; 10.3 Progreso constante.

Fuente: Reyes, D. y Cadena, A. (2021)

Esta investigación es una revisión cualitativa de documentos, cuyo objetivo es determinar los indicadores del SGC que se encuentran incluidos en las cláusulas de la Norma ISO 9001, mediante el estudio de los argumentos presentados por los autores sobre el asunto. Se consideró apropiado el análisis de documentos, ya que es un método eficaz para adquirir información mediante la indagación, revisión y estudio de la literatura generada sobre un tema específico. Por lo tanto, permite realizar un escaneo actualizado de la situación actual del objeto de estudio. Esto

es útil para definir categorías de análisis, justificar la utilización de marcos conceptuales e instrumentos de investigación específicos y para reconocer o incrementar el vínculo entre marcos de referencia (Barbosa, Barbosa y Rodríguez 2013).

Las cláusulas del SGC se emplearon como líneas temáticas para determinar los componentes estipulados por la Norma ISO 9001 sobre el SGC, que están vinculados con las afirmaciones que los especialistas presentan sobre ellos. Se detectó en el análisis que la innovación era un tema mencionado de manera recurrente, ya que los componentes del SGC eran comúnmente descritos como promotores o creadores de algún tipo o nivel de innovación. La mayoría de los artículos sostiene que los componentes del SGC están, de alguna forma, vinculados con la innovación en particular de productos y procesos. Se mencionó, aunque en menor grado, la relación con la innovación organizacional. Otra gran parte de los artículos afirmó que el SGC es útil para producir kaizen o mejora continua, pero no una innovación en sí misma.

Respecto a las conclusiones, el estudio actual ha logrado identificar algunos componentes del SGC que están definidos en la norma ISO 9001. Estos se han relacionado con las argumentaciones que los especialistas en el tema sugieren sobre estos elementos a partir del aspecto de invención. Se puede vislumbrar una posible conexión entre la innovación y el SGC, a partir de los indicadores encontrados y los argumentos presentados, ya que en el fondo es constante en la bibliografía examinada. Se encontramos, por ejemplo, que los indicadores encontrados pueden asociarse con diferentes formas de innovación: organizativa, comercial, de producto y proceso; además de con diversos niveles de innovación, como la radical, la incremental o el kaizen (mejora continua).

El estudio en curso considera importante el precedente mencionado anteriormente, que sostiene que un Sistema de Servicio de Calidad apoyado por la Norma ISO 9001 no solo

favorecería a Strand Architecture Engineering al asegurar la calidad de sus servicios y el bienestar de sus clientes, sino que también podría actuar como catalizador para innovar. al fomentar el perfeccionamiento continuo, la adaptabilidad, la eficiencia y una comprensión más profunda de las exigencias del mercado.

Además, suministra un puntal teórico condensado sobre los componentes que pueden utilizarse no solo en las bases teóricas, sino también en los utensilios de cogida de datos y en la fundamentación de las conclusiones correspondientes. Estos componentes abarcan: la supervisión de procesos y operaciones, la administración de recursos y competencias, el manejo de riesgos y oportunidades, el acatamiento de los requisitos y el agrado del cliente, así como el fomento de la adaptación y el mejoramiento constante.

Zabala, F. y Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor competitivo en las casas de servicios en Ecuador. La meta de este estudio es examinar las publicaciones científicas en torno a la gestión de calidad y su vínculo con el servicio al cliente, además de resaltar los impactos favorables que la incorporación de estas variables como elementos competitivos puede generar para las compañías.

La gestión de la calidad no se entiende como un marco laboral instaurado en la compañía, sino como una ética de trabajo asumida por todo aquel que atiende a un cliente, ya sea interno o externo. La demanda del cliente determina en gran parte el éxito de una empresa. Esta Última tiene como finalidad impactar de forma positiva en la intendencia de calidad y en la factibilidad y el triunfo de las empresas que ofrecen servicios. El tema es examinado a partir de fuentes documentales y bibliográficas, ya que se emplea un método cualitativo. Hoy En día, la gestión de calidad es muy relevante en el campo económico, ya que representa una herramienta esencial para competir y posicionar productos o servicios de forma única gracias a su calidad.

Es importante subrayar que, en el ámbito económico, es posible distinguir varias ramas de acuerdo con las actividades que se llevan a cabo. Estas son la primaria, la secundaria y la terciaria. El sector terciario de la economía abarca el campo de los servicios. Según Gómez (2016), esta rama se encarga de las actividades económicas que no producen bienes materiales de manera directa, sino servicios cuyo propósito es atender las necesidades de la población.

Por varias doctrinas, la gestión de alta calidad en el sector de servicios es todavía más relevante. Primero, porque este sector ha ganado un rol esencial en la economía mundial en las últimas décadas. En segundo lugar, debido a que operar la calidad de los servicios posibilita que las compañías logren diferenciarse y sean capaces de atender las demandas de los clientes y perfeccionar su realidad en el mercado.

La idea de que poner en marcha un sistema de inspección de calidad es una decisión estratégica para una compañía está respaldada por los estudios sobre las normas definidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO 9001:2015), pues este sistema tiene el potencial de aumentar su rendimiento global y establecer una base firme para los planes de desarrollo sostenible. Por lo tanto, el método de gestión de calidad es un enfoque que contribuye a mejorar los procesos en las empresas mediante acciones orientadas a la mejora continua, con el objetivo de satisfacer las demandas y requerimientos de los consumidores finales. La gestión de la calidad de los servicios se ha convertido en un componente esencial en las últimas décadas, pues ofrece numerosos beneficios para el éxito de las empresas en el actual entorno empresarial competitivo.

Esta investigación, que tiene un enfoque cualitativo, empleó una metodología descriptiva de tipo bibliográfico-documental. Los métodos teóricos empleados incluyen el histórico-lógico, que se utiliza para examinar la manera en que varios autores han tratado el tema a lo largo de

distintas etapas, subrayando los aspectos más relevantes. Se llevó a cabo un estudio de las fuentes documentales. Esto ayudó a desarrollar constructos para organizar el conocimiento acerca de cómo es la gestión de calidad del servicio al cliente en las compañías proveedoras de servicios. Para llevar a cabo la búsqueda, categorización y análisis posterior de la literatura científica y académica empleada, en un principio se recabó información de fuentes primarias como tesis doctorales, trabajos de grado, posgrados y artículos que fueron publicados entre 2015 y 2020.

Después de examinar los datos acerca del control de calidad en el servicio al cliente, se observa que varios autores la definen desde distintas perspectivas: como un proceso, un sistema, una estrategia, una exigencia, una necesidad, un beneficio y una herramienta para mejorar constantemente. En la investigación se observó, según el análisis bibliográfico realizado, estadísticas que condujeron a examinar cómo se gestiona la calidad de las pequeñas y medianas empresas en Ecuador y dar la razón a la relevancia de aplicar las Normas ISO 9000 para formular estrategias competitivas que fomenten el progreso de las empresas y el desarrollo nacional.

La gestión de calidad no consiste únicamente en satisfacer las expectativas y necesidades del cliente mediante los bienes que se ofrecen, sino también en optimizar la organización. En este En caso particular, la fuerza laboral debe concentrarse en cumplir con todos los objetivos de la empresa para poder complacer al cliente. Los resultados obtenidos muestran de forma nítida y exacta cómo, según los autores, es posible concebir la gestión de calidad como un proceso, una estrategia, un sistema, una necesidad y más.

Tras la organización del asunto, es posible determinar que, actualmente, la gestión de calidad es fundamental para las empresas de servicios. Para compensar las peticiones de los clientes, es necesario superar barreras tanto internas como externas. Asimismo, es fundamental para continuar siendo competitivos en el mercado y desarrollar una ética de servicio centrada en

superar las expectativas del cliente. Indudablemente, para que una empresa pueda permanecer en el mercado, es esencial la gestión de la calidad, ya que es uno de los métodos más efectivos para lograr la franqueza del cliente. Además, este sector es esencial para la economía de cada una de las naciones, tanto las industrializadas como de las de América Latina y el Caribe.

La obediencia de metas y la garantía de calidad en las compañías dependen del elemento fundamental que supone establecer una serie de acciones dirigidas a la mejora constante de los sistemas, organizaciones o instituciones. Al diferenciar el producto o servicio que brinda la compañía u organización, se promueve su posicionamiento en mercados con ventajas competitivas, debido al grado de la peculiaridad del bien o servicio que se ofrece y su notabilidad para la idoneidad. Las empresas que maniobran en la economía competitiva actual necesitan la Gestión de calidad como herramienta fundamental. Es factible contribuir a satisfacer las necesidades humanas y desempeñar un papel relevante en la sostenibilidad de la empresa en el mercado, al adaptarse a las necesidades específicas de cada persona.

Los hallazgos de la investigación muestran varios aspectos esenciales para optimizar las actividades de Strand Architecture Engineering. En el campo de la ingeniería y la arquitectura, se ofrece una hoja de ruta para optimizar su eficacia operacional, elevar la satisfacción del cliente, destacar frente a los competidores y asegurar su éxito a largo plazo. Sustancialmente en lo relacionado con la gestión de la calidad, que no es solo una estrategia, sino también un método de trabajo que cada individuo debería adquirir, ya sea al interactuar con clientes internos o externos. Esto impulsaría una cultura organizativa enfocada en el cliente a todos los niveles. Además, tener una administración de calidad sólida podría contribuir a diferenciarse de los competidores al ofrecer servicios de arquitectura e ingeniería de mayor calidad, lo cual es fundamental en la industria de servicios, que es muy competitivo.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Redes de Confianza**

Se suele afirmar que la confianza es el fundamento de toda relación. En el entorno de trabajo, este elemento es crucial para construir vínculos interpersonales fuertes y positivos que promuevan la motivación y el rendimiento prolongado de los trabajadores. No obstante, los datos estadísticos indican que no todas las compañías muestran interés en construir relaciones con su equipo. (team insights, 2022). Las compañías que no consiguen generar seguridad en sus trabajadores enfrentarán más obstáculos para alcanzar sus metas. Cuando los empleados no tienen confianza en sus empleadores, es menos probable que se sientan cómodos, sean proactivos, productivos y eficaces en su labor.

Además, la confianza es un factor crucial en la lealtad del talento. Cuando los líderes no logran comunicarla, ya sea por emplear un estilo demasiado autoritario, o bien porque carecen de las capacidades y herramientas necesarias para hacerlo, los integrantes del equipo terminan agotados y frustrados, lo que les lleva a buscar otras compañías donde se sientan apreciados. No obstante, implementando las tácticas correctas, se puede fomentar la confianza entre los trabajadores, incluso entre los más complicados de satisfacer.

### **Ventajas de las Redes de Confianza**

Para la organización Team Insights, (2022) La confianza no se obtiene de un día para otro, es un elemento que requiere ser protegido y nutrido diariamente; un error mínimo puede aniquilar todo el empeño invertido. En este contexto, la implementación de redes de confianza eficaces produce ventajas que promueven el fortalecimiento de la confianza en el entorno laboral, a continuación, se presentan algunas de ellas:



1. **Mejora la cultura corporativa.** El respeto y la confianza aseguran un entorno laboral equitativo y saludable, lo que los empleados valoran mucho y buscan en su compañía un espacio para su crecimiento y desarrollo personal y profesional.
2. **Impulsa la autonomía.** Sentirse apreciado potencia la confianza en sí mismo y motiva a los empleados a tomar decisiones y ejecutarlas, lo que incrementa la motivación y acelera los procesos productivos.
3. **Ayuda a crear sentimiento de pertenencia.** Cuando los trabajadores sienten confianza en sí mismos, es más factible que se involucren en la misión y visión de la compañía, entregando lo mejor de sí por un propósito compartido.
4. **Fomenta el clima laboral positivo.** La confianza hace que los trabajadores se sientan seguros, reduciendo la competencia injusta y fomentando el trabajo colaborativo.
5. **Aumenta la productividad del equipo.** Por lo tanto, debido a todo lo mencionado anteriormente, los trabajadores se encuentran más motivados, son más eficaces y desempeñan un mejor trabajo. Y esto se manifiesta en resultados más favorables.

Impulsar la confianza en el ambiente de trabajo produce numerosos beneficios esenciales. Primero, potencia notablemente la cultura empresarial al promover un clima de respeto e igualdad, muy valorado por los trabajadores. En segundo lugar, fomenta la independencia de los empleados, aumentando su entusiasmo y acelerando los procedimientos. Además, contribuye a generar un sólido sentimiento de vinculación hacia la compañía y sus metas. La confianza también promueve un ambiente de trabajo positivo, incentivando la seguridad y la colaboración grupal. Como consecuencia directa de estas ventajas, se nota un incremento en la eficiencia del equipo, lo que resulta en mejores rendimientos para la organización. Sin duda, apostar por la confianza es esencial para edificar un ambiente laboral próspero y eficaz.

## **Formas de generar confianza**

### **1. Para que las personas confíen, primero debe conocerlas.**

Para fomentar la confianza en sus trabajadores, es crucial invertir tiempo en conocerlos e identificar qué los incentiva a mantenerse en la organización, además de los elementos que necesitan mejorarse para fomentar dicha confianza. Para simplificar esta labor, se pueden emplear instrumentos especializados, entre los cuales se encuentran los cuestionarios para los trabajadores. Estas encuestas recopilan una extensa variedad de datos valiosos que ayudan a comprender los objetivos de los colaboradores y a adoptar las acciones adecuadas para promover y mantener la confianza a largo plazo.

### **2. Utiliza el feedback para afinar tu estrategia.**

La retroalimentación es un recurso muy importante, ya que brinda a los colaboradores la posibilidad de expresar sus perspectivas y opiniones, las cuales son esenciales para crear un clima de confianza. Se recomienda realizar consultas directas acerca de las acciones que deben tomarse para fortalecer la credibilidad interna de la empresa a fin de alcanzar esta meta. Así, no solamente se consiguen los elementos necesarios para mejorar la estrategia de gestión de confianza del personal, sino que esta calidad también se fomenta activamente. Cuando la organización pide la opinión de sus empleados, les comunica que sus contribuciones son valoradas en el proceso de toma de decisiones.

### **3. Otorga reconocimiento al trabajo bien hecho.**

La retroalimentación es considerada una herramienta esencial porque promueve la comunicación de ideas y perspectivas para construir un ambiente de confianza. Para alcanzar esta meta, es imprescindible cuestionar directamente cuáles son las acciones que la empresa debe emprender para ganarse la confianza. Esta estrategia no solo facilita la obtención de los elementos

esenciales para mejorar el plan de gestión de confianza entre los trabajadores, sino que además promueve este valor con entusiasmo. El hecho de pedir su opinión transmite al personal que sus contribuciones son fundamentales para las decisiones estratégicas de la organización.

#### **4. Enseña a tus empleados a aprender de los errores.**

Un factor crucial para estimular la confianza entre los colaboradores es la creación de un ambiente de seguridad psicológica. Esto se traduce en permitir que los integrantes del equipo ejecuten sus tareas con la libertad de incurrir en errores, sin la preocupación constante de enfrentar represalias o evaluaciones punitivas. En este contexto, los errores dejan de ser vistos como fallas y se transforman en una valiosa herramienta que impulsa el aprendizaje activo y la mejora continua dentro de la organización. Esto ayuda a los empleados a identificar qué técnicas son efectivas y cuáles no, lo que facilita su desarrollo y crecimiento profesional. Además, un entorno seguro ayuda al equipo a ser ingenioso y creativo, además de fomentar la confianza.

#### **5. No hay confianza sin honestidad, transparencia y respeto.**

Es fundamental no dar nada por sentado para fomentar la confianza dentro del equipo. La comunicación debe caracterizarse por su sinceridad, fluidez y claridad, a la vez que siempre mantenga la cordialidad y el respeto. Si los trabajadores entienden las expectativas que se les han impuesto, sus esfuerzos estarán dirigidos a lograr los objetivos fijados. Por otro lado, pueden experimentar confusión y falta de confianza en el liderazgo para cumplir con las metas establecidas.

Para la investigación que se realiza en Strand Architecture Engineering, es crucial fomentar la confianza de los empleados a fin de establecer un ambiente laboral próspero y productivo. Esto puede lograrse mediante varias estrategias conectadas entre sí. Primero que todo, es vital conocer bien a los empleados. Dedicar tiempo a comprender sus motivaciones y aspiraciones, a través de

herramientas como encuestas, proporciona información valiosa para construir una base sólida de confianza y abordar áreas de mejora. En segundo lugar, la retroalimentación activa es una herramienta poderosa. Pedir de manera directa la opinión de los trabajadores acerca de cómo construir confianza indica que sus voces son valiosas y se toman en cuenta al tomar decisiones, lo que a su vez refuerza esa confianza.

Tercero, el reconocimiento oportuno del trabajo bien hecho es esencial. Celebrar los logros del equipo, tanto individual como colectivamente, valida su esfuerzo y contribución al éxito de Strand Architecture Engineering, reforzando su compromiso y confianza en la empresa. Cuarto, promover una cultura de aprendizaje a partir de los errores crea un entorno seguro donde los empleados se sienten cómodos asumiendo riesgos e innovando. Cuando se comprende que los errores son oportunidades para crecer, se promueve la confianza en las habilidades propias y en el respaldo de la compañía. Por último, la confianza se fundamenta en el diálogo honesto, respetuoso y claro, además de la transparencia de las expectativas. La incertidumbre se reduce y el nivel de confianza en la dirección de Strand Architecture Engineering aumenta cuando los trabajadores perciben una comunicación franca y abierta por parte de los líderes y comprenden cuáles son las expectativas hacia ellos.

### **Confianza en el lugar de trabajo**

Un ambiente de trabajo donde la confianza es robusta representa el surgimiento de una cultura corporativa próspera. En un ambiente donde la confianza impregna las relaciones, los trabajadores sienten un sentimiento de apoyo, respeto e independencia. En culturas que valoran la confianza, se nota un aumento en el compromiso y la permanencia del talento, lo cual promueve la innovación, la productividad y, finalmente, mejora los rendimientos de la empresa.

Los principios que hacen confiable a un individuo son los mismos en los que se basa la confianza en una organización: ser honesto, cumplir con lo prometido, comunicarse de manera clara y tener independencia personal. Si estos principios no se observan en los integrantes de la empresa, especialmente en quienes ocupan puestos de liderazgo, es posible que la cultura de confianza empiece a decaer. Por ende, fomentar y mantener una cultura de confianza requiere un empeño estratégico y constante en cada uno de los niveles organizativos. (Covey, 2021)

Una vez que la confianza se derrumba, su restauración puede demandar más tiempo y compromiso que el empeño inicial en su construcción. La organización *theconversation*, (2023) presentan algunos aspectos importantes a considerar al momento de generar confianza:

### **1. Buena comunicación.**

Una forma fácil de fomentar la confianza mediante la comunicación implica ser sincero y claro sobre sus propósitos y su entendimiento del trabajo. Es crucial no esconder sus expectativas o su comprensión de un proyecto a los compañeros, en particular a los superiores o a aquellos que están bajo su mando.

### **2. Ser empático.**

La empatía en el entorno laboral alude a la capacidad de expresar y entender las emociones y perspectivas personales. Es más probable que los empleados se sientan valorados y respetados cuando perciben que sus colegas muestran interés y entienden su perspectiva. La retroalimentación constructiva que toma en cuenta las emociones y reacciones emocionales del otro individuo es una forma más eficaz de fomentar la confianza en contraposición a la crítica y el juicio.

### **3. Coherencia y rendición de cuentas.**

Una de las estrategias más simples para fomentar la confianza consiste en evidenciar la habilidad para cumplir con los compromisos y realizar lo que se promete. Los directivos pueden simplificar esto al establecer ambientes altamente organizados donde las expectativas, junto con la forma de satisfacerlas, sean evidentes. La responsabilidad está directamente vinculada con esto. Si se puede tomar responsabilidad por sus actos y admitir sus fallos, se proyecta la noción de que se puede depositar confianza en él, incluso cuando no sea perfecto.

Para Strand Architecture Engineering, estos tres puntos son pilares fundamentales para construir y mantener un ambiente de alta confianza, esencial para el éxito en el campo dinámico de la arquitectura e ingeniería.

#### **1. Buena Comunicación.**

En una empresa como Strand, donde los proyectos suelen ser complejos y requieren la colaboración de diversos especialistas (arquitectos, ingenieros, diseñadores, etc.), una comunicación abierta y transparente es vital. Esto significa que, desde la concepción de un diseño hasta la supervisión de la construcción, los equipos deben compartir claramente sus intenciones, expectativas y la comprensión que tienen del proyecto. No ocultar información, ser directores sobre los desafíos y avances, y asegurar que todos los miembros del equipo comprendan el panorama general fomentará la confianza mutua. Por ejemplo, en las reuniones de proyecto, se debe alentar a los participantes a expresar abiertamente sus dudas e interpretaciones, asegurando que no haya malentendidos que puedan erosionar la confianza.

#### **2. Ser Empático**

En el entorno profesional de Strand, la empatía juega un papel crucial en la dinámica de los equipos. Comprender las presiones, los puntos de vista y los desafíos individuales de cada

miembro del equipo (ya sea un arquitecto lidiando con un plazo ajustado o un ingeniero resolviendo un problema técnico complejo) genera un ambiente de apoyo y respeto. Cuando los empleados sienten que sus colegas y líderes se preocupan por su bienestar y comprenden sus perspectivas, se fortalece la confianza. La retroalimentación constructiva en Strand debe considerar no solo el resultado técnico, sino también el esfuerzo y las posibles dificultades enfrentadas, ofreciéndose de manera que fomente el crecimiento en lugar de generar resentimiento. Evitar los chismes y fomentar un diálogo directo y respetuoso también contribuirá a una cultura de confianza.

### **3. Coherencia y Rendición de Cuentas**

En una empresa de arquitectura e ingeniería, la coherencia en el cumplimiento de los compromisos y la rendición de cuentas son críticas para la reputación y el éxito. Si Strand promete entregar un diseño en una fecha determinada o cumplir con un estándar de calidad específico, debe hacerlo. Los gerentes en Strand deben establecer expectativas claras sobre los roles, responsabilidades y procesos, asegurando que todos comprendan cómo se deben cumplir los objetivos. Además, la habilidad de hacerse responsable ante los errores, ya sea a nivel individual o grupal, y de aprender de ellos es esencial para generar confianza. Un liderazgo que identifica sus propios fallos y trata de manera clara sienta un precedente relevante para el equipo completo, mostrando que la confianza se fundamenta en ser íntegro y honesto, aun en la imperfección.

En resumen, para Strand Architecture Engineering, integrar estos principios de buena comunicación, empatía, coherencia y rendición de cuentas en su cultura organizacional no solo mejorará la confianza interna entre los equipos, sino que también se traducirá en una mayor calidad en sus proyectos, una mejor colaboración y, en última instancia, una mayor confianza por parte de sus clientes.

## **Gestión de calidad**

De acuerdo con la norma internacional ISO 8402, la calidad se refiere a todas las propiedades de un organismo que le otorgan la capacidad de cumplir con necesidades tanto implícitas como explícitas. La norma abarca una serie de actividades y tareas que incluyen productos, servicios, sistemas, procesos, individuos, organizaciones, entre otros. Asimismo, está la complacencia de los consumidores abarca no solo a aquellos que son clientes habituales de productos o servicios, sino también a los trabajadores, operarios y accionistas; en otras palabras, todas las partes involucradas en el resultado.

Según Alonso (2024), la gestión de calidad es el conjunto de acciones y procedimientos que lleva a cabo una organización para asegurar y mejorar los estándares de los productos o servicios que brinda, buscando constantemente que estos sean de alta calidad. Esto implica organizar, coordinar, supervisar y evaluar todos los componentes y etapas relacionados con la calidad: desde el diseño y desarrollo hasta la producción, distribución, gestión de la demanda y servicio al cliente. Asimismo, el objetivo de la gestión de calidad es instituir normas y estándares de calidad, poner en marcha procedimientos y sistemas para cumplir con estas directrices, llevar a cabo un control y seguimiento de la calidad y adoptar medidas preventivas y correctivas para garantizar que se sigan los estándares establecidos. De la misma forma, supone que los trabajadores se capacitan y se comprometen a mejorar de manera constante los procedimientos y a complacer al cliente.

En base a la norma ISO 9001 (2015), la gestión de calidad incluye herramientas y medidas cuyo propósito es evitar posibles errores o desviaciones en el proceso productivo y en los productos o servicios que se generan a través de este. Es importante señalar que no trata de identificar los errores después de que han ocurrido, sino de prevenirlos antes de que ocurran; por eso es tan



importante en el sistema de administración de una entidad. No tiene sentido corregir errores constantemente si no se hace un esfuerzo para anticipar su ocurrencia. La gestión de la calidad comprende varios procedimientos y medidas que buscan asegurar la calidad, no del producto como tal, sino del proceso por el cual se adquiere dicho producto. La calidad no se limita a ser un producto final efectivo; la gestión de calidad total es la base de todo esto.

Las entidades ya no se conforman con las mínimas modificaciones, sino que buscan instrumentos mucho más potentes y eficaces que puedan presentar filosofías de forma mucho más directa. Considerando la descripción de calidad, podemos establecer diferencias entre:

- Control de calidad, mediante una revisión o determinados ensayos, se corroboran las características del producto para asegurar su satisfacción.
- Gestión de calidad, define las pautas a seguir en analogía con la calidad de una empresa, incluyendo capacidades de planificación, procesos o recursos.

El objetivo de la norma ISO 9001 es determinar las condiciones necesarias para comprobar que una organización cuenta con un sistema de calidad que cumple con las normas vigentes. Estos lineamientos especifican todos los procedimientos que se deben seguir a lo largo del proceso productivo de la compañía, abarcando la organización estructural, las prácticas que se implementarán y los recursos que se utilizarán. El propósito principal es acatar las regulaciones de calidad fijadas para asegurar que el producto final sea el más adecuado para nuestros consumidores y que todas las fases de producción se simplifiquen. Algunas premisas que deben considerarse para una administración efectiva de la calidad se enseñan en esta parte:

- Contenido del cliente: Es el resultado estratégico de la gestión de calidad, que se cumple cuando se supera o se cumplen de manera constante las expectativas del cliente, lo cual genera una

condición de confianza, lealtad y percepción de valor superior que garantiza la reputación y sostenibilidad de la estructura.

- Captación de clientes nuevos: Es la expansión que mueve a la base de partes interesadas relevantes al mostrar de manera sistemática una capacidad demostrada para ofrecer productos y servicios de alta calidad de forma constante, empleando la técnica de gestión como un elemento diferenciador en términos de confianza y como garantía del rendimiento futuro.
- Optimización de la organización de los procedimientos empresariales: Es la optimización planificada y dinámica de la salida de términos interconectados, con el objetivo de disminuir la variabilidad, incrementar la eficiencia y maximizar la eficacia en el alcance de los resultados esperados. Se implementa el ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar) a nivel de proceso para alcanzar un desempeño sostenido y superior.
- Distinción de la competencia: Es la creación intencionada de una ventaja competitiva duradera, que se origina en el contenido de la organización para manejar la calidad de manera excepcional, ya sea mediante la innovación en el valor ofrecido, la excelencia operacional o una experiencia al cliente sobresaliente, lo cual hace que el producto o servicio de dicha entidad sea preferible en el mercado.
- Disminución de costos sin comprometer la calidad: Consiste en la eliminación inteligente de los costos de la no-calidad, que se logra a través del reconocimiento y atenuación proactiva de las ineficiencias y riesgos inherentes a los procedimientos, garantizando que las actividades con valor añadido permanezcan sin cambios o incluso se fortalezcan. Esto resulta en una rentabilidad más alta gracias al mejoramiento del desempeño.
- Acatamiento de los requerimientos de la administración pública: Es la incorporación sistemática y el cumplimiento incesante de todas las obligaciones legales y reglamentarias que son vigentes

en el sistema de gestión, atestiguando que la actividad se realice siempre bajo el marco normativo establecido por las autoridades. Esto funciona como un requisito fundamental en la organización que gestiona los riesgos asociados con las sanciones y la imagen.

- Satisfacción de las exigencias que resultan de la afiliación a un grupo: Se trata de reconocer y comprender las expectativas y normas particulares del ecosistema o red a la que pertenece la organización (por ejemplo, consorcios, asociaciones sectoriales, grupos corporativos), considerándolas como precisiones de las fracciones interesadas notables que deben ser gestionados para conservar la licencia para operar y posibilitar el acceso a beneficios recíprocos.

Efectuar un sistema de gestión de calidad en Strand Architecture Engineering podría generar oportunidades para aumentar su presencia en el mercado y expandirse. Asimismo, podría elevar el nivel del servicio y la satisfacción del cliente. Por lo tanto, si se emplean métodos que aseguran la calidad en cada fase de diseño y construcción, los proyectos garantizarían cumplir e incluso sobrepasar las expectativas de los clientes locales. La normalización de los métodos de diseño, programación y fabricación de obras también contribuiría a asegurar la calidad continua de los proyectos, disminuir las equivocaciones y maximizar la eficiencia interna. Otra parte fundamental es ser una de las escasas compañías de ingeniería y arquitectura con certificación de calidad; Esto podría darle un importante beneficio competitivo.

### **Principios de la gestión de calidad**

Un sistema de gestión de calidad se emplea para aclarar los términos domésticos y optimar los recursos servibles. Cuando se lleva a cabo de manera efectiva, garantiza que tu empresa llegue a un nivel alto y sostenido. ISO 9001 alude a un conjunto de criterios para la gestión de calidad. Aunque no es obligatorio para las empresas, es el único estándar que ofrece certificación a quienes

cumplen con estos lineamientos. Esta norma se concierne de elementos que se detallan a continuación:

1. Enfoque en el cliente. Las empresas que basan su modelo de negocio en el cliente son, en promedio, un 60 % más rentables que las que no lo hacen. Para Garantizar la sustentabilidad de la empresa en el largo plazo, es fundamental que un negocio logre ganar la confianza del cliente y pueda demostrar que la relación comercial establecida beneficia a las dos partes. En este contexto, cada interacción o contacto representa una oportunidad invaluable de satisfacer las necesidades del cliente y superar sus expectativas.
2. Liderazgo. Un ambiente colaborativo y organizado es una característica fundamental del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). El líder tiene la responsabilidad de garantizar que cada componente de la empresa perdure unido, lo cual se logra mediante una gestión que incluye una delegación eficaz de deberes y un control riguroso sobre cómo se implementan las políticas y los procedimientos establecidos.
3. Compromiso de los equipos. Es fundamental que tus trabajadores reciban capacitación para ofrecer un servicio al cliente de calidad superior. Para generar valor para sus clientes, de acuerdo con la norma ISO 9001 (2015), los expertos requieren autonomía y conocimiento. Además, una organización tiene que reconocer las habilidades y proporcionar los instrumentos requeridos para gestionar de manera efectiva las demandas.
4. Integración. Los datos indican que una comunicación eficaz entre equipos produce una retención de talento casi cinco veces mayor. Esto quiere decir que, si aprecias a un vendedor persuasivo o un agente de soporte afable, tienes que fomentar esos lazos de manera constante. Las normas ISO 9001 para la gestión de calidad, en realidad, determinante que es posible alcanzar resultados consistentes y predecibles al ofrecer una experiencia integrada.

5. Proceso de avance continuo. El éxito es el resultado de un proceso de mejora constante. La documentación y el monitoreo de las acciones son la base del sistema de gestión de calidad, los cuales pueden crear oportunidades e impulsar la productividad en el trabajo.
6. Decisión basada en evidencia. Un sistema de gestión de calidad se fundamenta en la toma de disposiciones afirmadas en datos concretos. Según los expertos, el examen de datos tiene la capacidad de sujetar la incertidumbre y orientar hacia acciones más equitativas. Reducir la subjetividad en las fases estratégicas tiene como objetivo aumentar la confianza y seguridad en las acciones que se llevan a cabo.
7. Gestión de relaciones. En la administración de la calidad, es necesario tomar en cuenta un elemento más: los accionistas y socios. Su impacto tiene un efecto en el desempeño de la organización y también se les conoce como "stakeholders" o partes interesadas. Para lograr el éxito a largo plazo, las empresas deben establecer relaciones sólidas con estos individuos, según las normas ISO 9001.

### **Implementar un Modelo SGC**

La metodología que respalda un sistema de gestión de calidad tiene como fundamento el principio PHVA (Planificación, Implementación, Verificación y Actuación). El modelo PHVA proporciona un método iterativo que las empresas utilizan para lograr un progreso continuo. Este principio se puede aplicar no solo a todo el sistema de gestión de calidad, sino también a cada uno de sus componentes individuales, y puede ser descrito brevemente de la siguiente forma:

**1. Planificar:** Determinar los procesos requeridos para producir y suministrar resultados en consonancia con la política de la organización, además de las metas vinculadas con la calidad. El propósito es determinar los problemas y sus orígenes. Conforme a la norma ISO 9001 (2015), es

imprescindible establecer tus objetivos de satisfacción y calidad, identificar las medidas para afrontar las oportunidades y los riesgos, y elaborar un plan de acción para implementar las modificaciones.

**2. Hacer:** Iniciar los procedimientos tal como se había planeado. Se llama fase correctiva; es la fase en la que implementarás el plan. Es momento de verificar si cuentas con los recursos requeridos para comenzar, sostener y perfeccionar de manera continua el sistema de gestión de calidad.

**3. Verificar:** ejecutar la supervisión y valorar los procedimientos vinculados a la estrategia de calidad, que abarcan sus compromisos, objetivos y criterios operativos, y comunicar sus hallazgos. Es preciso comparar los resultados obtenidos en la "fase de hacer" con las expectativas que tenías al principio en tu planificación. Por lo tanto, podrás comprobar si encontraste o no la solución y cuán efectiva fue.

**4. Actuar:** iniciar acciones orientadas a la mejora constante. En este paso tienes que: establecer la correlación entre causa y efecto; pedir medidas correctivas ante diferencias importantes entre lo real y lo planeado; examinar la discrepancia para descubrir la causa de los problemas.

Strand Architecture Engineering tendría la posibilidad de incorporar el ciclo PHVA para optimizar de manera constante sus servicios y proyectos. En la planificación, implantaría razones de calidad para los materiales, los procedimientos constructivos y los diseños, en concordancia con lo que requiere el cliente y las regulaciones locales. Implementaría estos planes durante la etapa de Hacer, formando a los empleados y garantizando que haya recursos disponibles. En la fase de Verificación, llevaría a cabo auditorías, supervisiones y encuestas para medir si los estándares se cumplen y qué calidad tiene el trabajo entregado. Por último, en la etapa de Actuar,

revisaría los hallazgos del control para detectar áreas de mejora, poner en marcha acciones preventivas y correctivas, y así elevar constantemente el nivel de perfección en sus proyectos de ingeniería y arquitectura regional. Esta perspectiva sistemática aseguraría una mejora sostenida en la calidad, la eficiencia y el grado de satisfacción del cliente.

### **2.3 Operacionalización de Variables**

Las variables son componentes o elementos que pueden ser categorizados en una o varias categorías, se pueden medir o cuantificar de acuerdo a sus propiedades o atributos Palella (2012). Una variable tiene un nivel de abstracción que dificulta su uso puro en la investigación, por ende, es necesario implementarla mediante las dimensiones y los indicadores. Para aprovechar al máximo las variables en la elaboración de los instrumentos, deben ser operacionalizadas; este proceso es el que posibilita el paso de las variables a las dimensiones y de estas a los indicadores.

Los indicadores son elementos, factores, características o componentes más representativos, propios o comunes de las variables y dimensiones que participan en un estudio específico: facilitan la observación y la medición de las variables Palella, et al (2012). Además, facilitan la elaboración de los instrumentos destinados a ser empleados en el estudio. A continuación, se expone la sistematización de variable para el estudio denominado Estrategias para potenciar las operaciones mediante la aplicación de redes de confianza y la administración de calidad en la Ingeniería de Architecture Strand.

**Tabla 2**  
**Sistematización de la Variable**

**Objetivo General:** Diseñar estrategias para el fortalecimiento de las operaciones aplicando redes de confianza y gestión de calidad en Strand Architecture Engineering.

Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Identificar las redes de confianza en Strand Architecture Engineering	Redes de Confianza	Factores	*Cultura corporativa.	1, 2 3,	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario tipo Likert
			*Autonomía.	4, 5, 6,	
			*Sentimiento de pertinencia.	7, 8, 9,	
			*Clima laboral positivo.	10, 11, 12,	
			*Productividad del equipo.	13, 14, 15	
Conocer el manejo de la gestión de calidad en los procesos operativos de Strand Architecture Engineering	Gestión de Calidad	Procesos Operativos	*Supervisión de los procesos y flujos de trabajo.	1, 2, 3,	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario tipo Likert
			*Planificación e implementación de un sistema de gestión de calidad.	4, 5, 6,	
			*Realización de auditorías internas y externas.	7, 8, 9,	
			*Asesoramiento y capacitación a los empleados.	10, 11, 12	
<b>Diseñar un programa de redes de confianza y un sistema de gestión calidad para Strand Architecture Engineering</b>					

Fuente: Elaboración Propia



## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación hace reseña al prototipo de tratado que se va a llevar a cabo, lo cual contribuye a definir el propósito del mismo. El tipo de investigación es proyectiva porque consiste en formular estrategias para reforzar las operaciones de Strand Architecture Engineering, empleando redes confiables y gestión de calidad, y acorde con los objetivos establecidos. Según Palella (2012), este tipo de información tiene como finalidad sugerir soluciones para una situación específica; supone investigar, describir, aclarar y sugerir opciones de cambio, pero no implica necesariamente poner en práctica la propuesta.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

El esquema se relaciona a la táctica que utiliza el investigador para tratar la dificultad, reto u obstáculo planteado en su investigación (Palella, 2012). El diseño no experimental es el que se recomienda para la investigación propuesta, dado que este se lleva a cabo sin modificar deliberadamente ninguna de las variables examinadas. Este procedimiento implica examinar los hechos en su contexto original, ya sea en un período de tiempo o en un instante concreto, y luego someterlos a un proceso de estudio. En este diseño, no se requiere establecer una situación artificial; en cambio, es necesario analizar las condiciones que ya están presentes. El propósito principal es investigar la situación actual de las variables gestión de calidad y redes de confianza, con el objetivo de brindar opciones que ayuden a fortalecerlas.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

El conjunto de estudio está formado por las personas o elementos que se tomarán en cuenta durante el proceso de investigación. Palella (2012) define a la población como el conjunto de unidades que se analizan con la finalidad de recopilar información y llegar a conclusiones. Por otra parte, Hernández, Baptista y Fernández (2010) la definen como la suma de casos que cumplen con una serie de características particulares. El personal operativo de Strand Architecture Engineering fue seleccionado como el grupo de interés para la investigación actual. Por lo tanto, se calcula que los 20 trabajadores de la empresa constituyen la totalidad de la población examinada.

### **3.2.2 Muestra**

En general, El objetivo de una investigación es hacer inferencias o generalizaciones a partir de los resultados de un subgrupo (también conocido como muestra) hacia la población entera. Palella (2012) explica en esta línea que la muestra es un subconjunto limitado y accesible de una población, sobre el cual se realizan las mediciones para obtener conclusiones que sean aplicables al conjunto mayor. Sin embargo, para este análisis específico, se optó por no seleccionar una muestra. En su lugar, con el fin de poseer acceso a todos los miembros durante el período de recopilación de datos, se optó por trabajar con toda la población objetivo del estudio.

## **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.3.1 Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas son los métodos o recursos generales que se utilizan para recopilar datos. La investigación en la empresa Strand Architecture Engineering se llevará a cabo a través del método

de encuesta, un procedimiento que, según Palella (2012), tiene como objetivo recolectar datos de diferentes individuos cuyas visiones son relevantes para el investigador. Se utiliza una lista de preguntas escritas que se reparten entre los participantes, los cuales las responden de forma anónima. Esta metodología ayuda a comprender las motivaciones, posiciones y perspectivas de los individuos acerca del tema que se analiza.

### **3.3.2 Instrumentos de recolección de datos**

Cualquier método que el investigador pueda utilizar para aproximarse a los fenómenos y recolectar datos es considerado un instrumento. El cuestionario será la herramienta de investigación utilizada en este estudio. El cuestionario se utiliza en una población que es bastante uniforme, con niveles y problemas parecidos. Está formado por un conjunto de preguntas que se realizan a individuos con vínculos con el tema en cuestión.

Respecto al análisis titulado Estrategias para robustecer las operaciones a través del uso de redes de confianza y gestión de calidad en Strand Architecture Engineering, se definen dos (2) encuestas: una destinada a identificar las redes de confianza dentro de la empresa objeto del estudio, y otra para comprender cómo se gestiona la calidad, tomando en cuenta el marco teórico establecido y bajo el escalamiento tipo Likert.

### **3.4 Validez y confiabilidad**

La validez se define por la ausencia de prejuicios en la evaluación (Palella, 2012). Este concepto se relaciona con la correspondencia entre aquello que se está evaluando y lo que la herramienta realmente intenta medir; es decir, mide cuán efectivo es un instrumento para evaluar la variable propuesta. Por otro lado, Hernández y colaboradores (ob. cit. 2012) definen la confiabilidad como la ausencia de error aleatorio en el instrumento que se usa para recopilar datos.

Este rasgo muestra hasta qué punto su aplicación reiterada a una misma persona u objeto produce resultados iguales, lo cual asegura que el instrumento genere resultados consistentes y coherentes.

En el estudio que se ejecutará, se hará uso de la validez estructural o de constructo. Esto involucra que los desiguales indicadores diseñados para la creación del instrumento de medición deben ser resultado de un proceso riguroso de operacionalización. En otras palabras, los indicadores deben representar con precisión la definición teórica de las variables a medir, que en esta oportunidad están directamente relacionadas con la gestión de calidad y las redes de confianza. Para evaluar la confiabilidad, se empleará el coeficiente Alfa de Cronbach, un método estadístico que permite calcular con exactitud el nivel de consistencia interna. Este requisito de confiabilidad, junto con la validez, es un prerrequisito fundamental para que una herramienta de medición presentada con una escala Likert se considere efectiva.

### **3.5 Procedimiento metodológico**

Esta investigación, titulada diseño de estrategias para potenciar las operaciones mediante redes de confianza y gestión de calidad en Strand Architecture Engineering, se lleva a cabo bajo un enfoque cuantitativo que se distingue por dar prioridad al dato como el núcleo fundamental de su argumentación, el dato es la manifestación tangible que representa una realidad.

Además, se sugiere con una escala descriptiva que estudia situaciones de hecho, las cuales abarcan la descripción, el registro, el análisis y la interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. Este nivel pone énfasis en conclusiones predominantes o en cómo un individuo, grupo o elemento se dirige u opera en el momento actual.

En Cuanto a la investigación proyectiva, su propósito es desarrollar tácticas para fortalecer la administración de calidad y las redes de confianza. Asimismo, se adoptó un diseño no

experimental, que no aspira a crear una situación concreta, sino a examinar las que ya existen. Las variables ya sucedieron y no pueden ser alteradas, lo cual impide ejercer influencia sobre ellas para cambiarlas. La metodología para la recopilación de fichas es la encuesta, y como herramienta se seleccionó el cuestionario, dado que es sencillo y produce resultados directos. Se elaborará considerando las metas del estudio y utilizando la escala Likert, que consiste en expresar preguntas a través de afirmaciones o juicios que se responderán seleccionando entre diversas alternativas.

La población y la muestra fueron establecidas de forma rigurosa en función de los objetivos correctos del estudio. En este contexto, se ha propuesto trabajar con la población total (compuesta por 20 trabajadores) del área operativa de la compañía Strand Architecture Engineering. A este grupo se le aplicará un cuestionario estandarizado, diseñado para recopilar información clave sobre las redes de confianza y el manejo de la gestión de la calidad. El método posibilitará dar respuesta a los objetivos número uno y dos de la investigación. La compañía debe obtener la aprobación oficial de los cuestionarios por parte de la dirección antes de comenzar su gestión. Posteriormente, se llevará a cabo una fase de explicación y socialización sobre la correcta forma de responder al instrumento, para finalmente designar el momento adecuado para su cumplimentación.

En cuanto a la relevancia del proceso metodológico, las fases de investigación se diferencian por proporcionar una guía exacta y clara del proceso que se está llevando a cabo. Esto permite que el lector, tanto el evaluador como cualquier otro interesado, comprenda de manera rápida la rigurosidad y la lógica que respalda la investigación y facilita la evaluación y confianza en los resultados logrados. Asimismo, ilustra la estructura y el entendimiento metodológico del investigador, contextualiza los resultados y respalda cómo se alcanzaron las conclusiones.

### **3.6 Técnicas de análisis de datos**

Después de explicar el procedimiento para recopilar datos, es esencial analizar los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico. Este Análisis posibilita la formulación de hipótesis e interpretaciones sobre la naturaleza y el significado de los datos, considerando las diferentes categorías. De información que pueden ofrecer. estadística descriptiva para analizar el caso, que implica presentar los datos mediante tablas y gráficos. El programa Excel será la herramienta utilizada. Según Palella (2012), se refiere a cualquier actividad relacionada con los datos y está diseñada para condensarlos y describirlos sin incorporar información adicional importante, es decir, sin intentar inferir nada más allá de lo que son los datos.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez que se han reunido los datos, se lleva a cabo las observaciones pertinentes, el cual posibilita la formulación de hipótesis y la interpretación del sentido y de la naturaleza de las herramientas empleadas. El análisis de las derivaciones exige llegar a conclusiones sobre la información adquirida, utilizando procesos lógicos intelectuales.

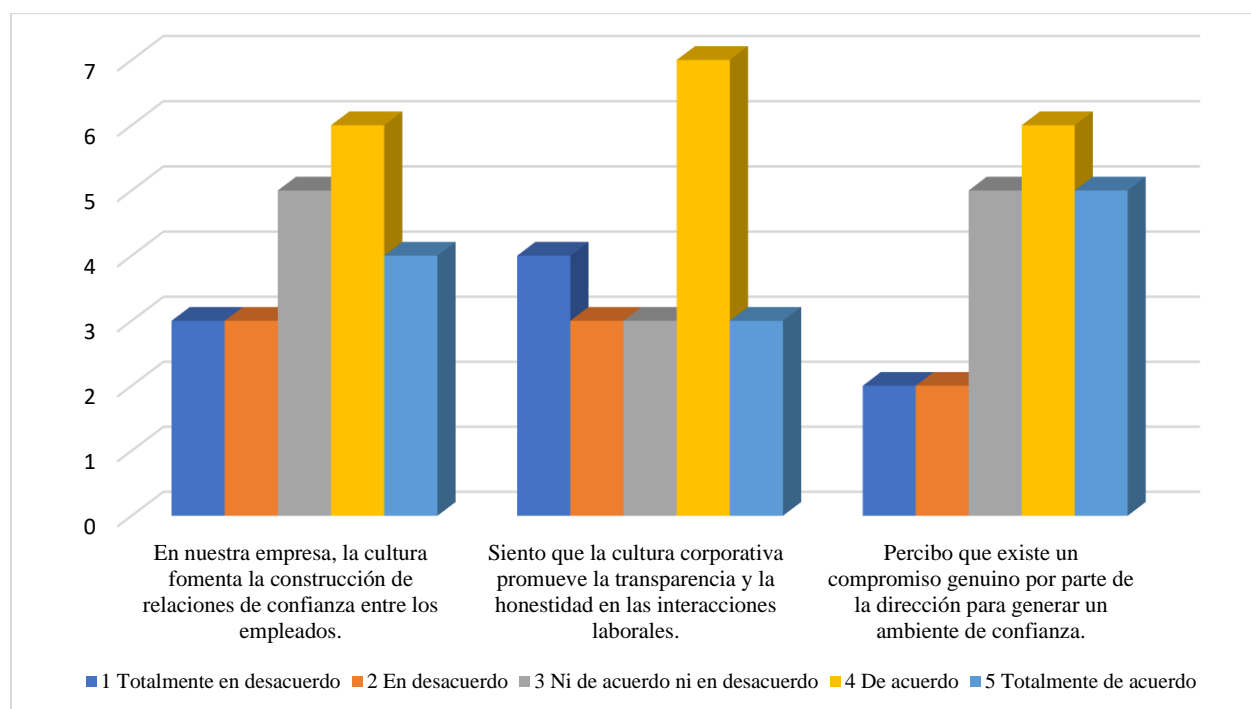
Los resultados se presentarán a continuación, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación. A continuación, se muestran los resultados, siguiendo el propósito de establecer las redes de confianza en el interior de Strand Architecture Engineering:

**Tabla 3**  
**Indicador Cultura Corporativa por la dimensión Redes de Confianza**

ITEMS	ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN									
	1 Totalmente en desacuerdo		2 En desacuerdo		3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		4 De acuerdo		5 Totalmente de acuerdo	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
1 En nuestra empresa, la cultura fomenta la construcción de relaciones de confianza entre los empleados.	3	15%	2	10%	5	25%	6	30%	4	20%
2 Siento que la cultura corporativa promueve la transparencia y la honestidad en las interacciones laborales.	4	20%	3	15%	3	15%	7	35%	3	15%
3 Percibo que existe un compromiso genuino por parte de la dirección para generar un ambiente de confianza.	2	10%	2	10%	5	25%	6	30%	5	25%
Totales	9	9	7	7	13	13	19	19	12	12
Promedio		15%		11,67%		21,67%		31,66%		20%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 1.**  
*Indicador Cultura Corporativa por la dimensión Redes de Confianza*



Nota: Elaboración Propia

### Interpretación

Los resultados del indicador Cultura Corporativa indican un avance hacia una percepción positiva de la cultura de confianza dentro de la compañía.

- El ítem 1 obtuvo un total del 50% de puntos de vista favorables
- El ítem 2 también sumó un total del 50% de acuerdo
- Finalmente, el ítem 3 alcanzó un total del 55% de respuestas positivas

Si bien hay una mayoría de percepciones favorables, un porcentaje significativo de encuestados se ubica en las categorías neutras o desfavorables. En promedio, el 21.67% se posicionó en Ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un promedio combinado del 26.67% en las categorías de desacuerdo. Esto sugiere que, aunque la confianza es reconocida, aún hay espacio



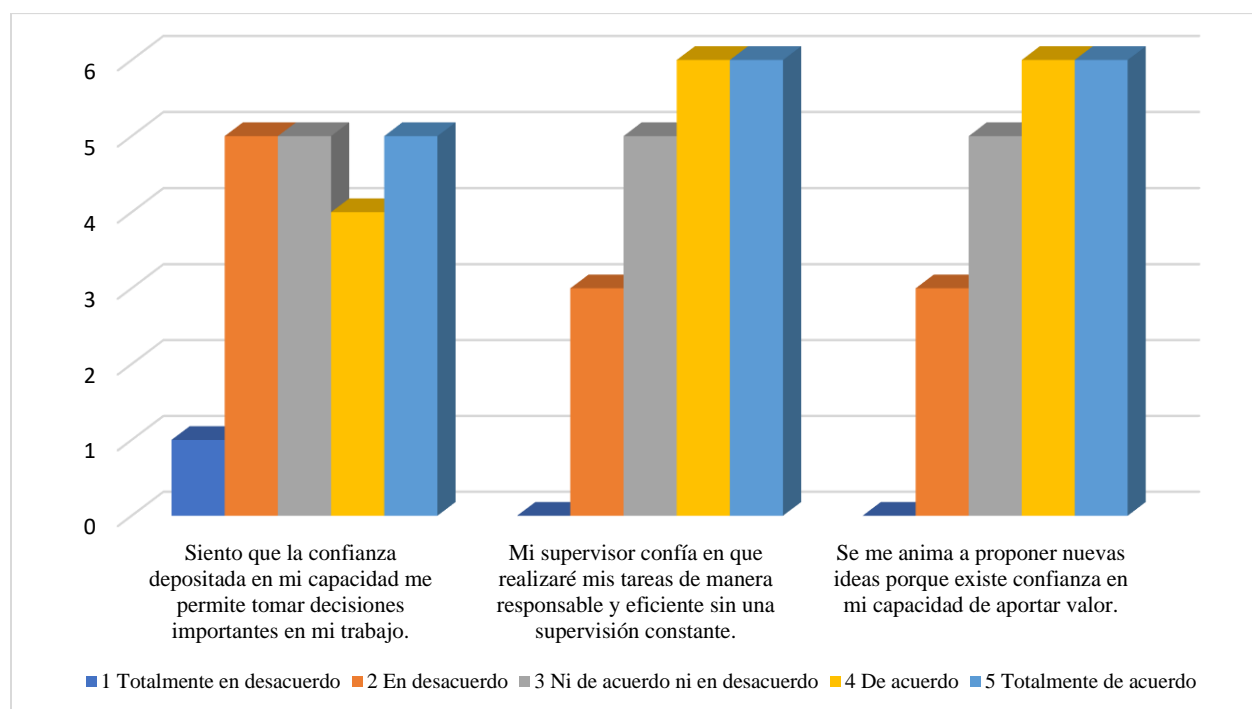
para reforzarla y garantizar que todos los trabajadores sientan de la misma manera el impulso de confianza que brinda la cultura organizacional. En resumen, los resultados indican que la cultura corporativa de Strand Architecture Engineering posee elementos que impulsan la construcción de redes de confianza, la cual se basa en la creencia de los empleados en la integridad, competencia y benevolencia de la organización y sus miembros.

**Tabla 4**  
**Indicador Autonomía por la dimensión Redes de Confianza**

ITEMS	ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN									
	1 Totalmente en desacuerdo		2 En desacuerdo		3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		4 De acuerdo		5 Totalmente de acuerdo	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
4 Siento que la confianza depositada en mi capacidad me permite tomar decisiones importantes en mi trabajo.	1	5%	5	25%	5	25%	4	20%	5	25%
5 Mi supervisor confía en que realizaré mis tareas de manera responsable y eficiente sin una supervisión constante.	0		3	15%	5	25%	6	30%	6	30%
6 Se me anima a proponer nuevas ideas porque existe confianza en mi capacidad de aportar valor.	0		3	15%	5	25%	6	30%	6	30%
Totales	1	1	11	11	15	15	16	16	17	17
Promedio		1,67%		18,33%		25%		26,37%		28,33%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 2**  
*Indicador Autonomía por la dimensión Redes de Confianza*



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación

Los resultados demuestran una marcada tendencia a considerar que la confianza otorgada a los trabajadores resulta en una mayor autonomía.

- El ítem 4 acumuló un total del 45% de respuestas positivas El ítem 5 alcanzó un total del 60% de aprobación
- El ítem 6 también sumó un total del 60% de acuerdo

Es significativo que en dos de los ítems no se registraron respuestas de la categoría más negativa, y el promedio general de estas respuestas es muy bajo (1,67%). Esto indica que la desconfianza en la autonomía no es un problema extendido. Sin embargo, una porción importante

de los trabajadores se ubica en la categoría "En desacuerdo" (un promedio del 18.33%), lo que sugiere que no todos disfrutan del mismo grado de autonomía derivado de la confianza.

Los datos señalan que en Strand Architecture Engineering, la confianza se correlaciona positivamente con la autonomía de los empleados. La autonomía es un factor clave para la motivación intrínseca y se fortalece directamente con la confianza que los supervisores y la organización depositan en sus colaboradores. Cuando los empleados perciben que se confía en su capacidad para tomar decisiones y realizar tareas sin una supervisión excesiva, su sentido de responsabilidad y empoderamiento se incrementa.

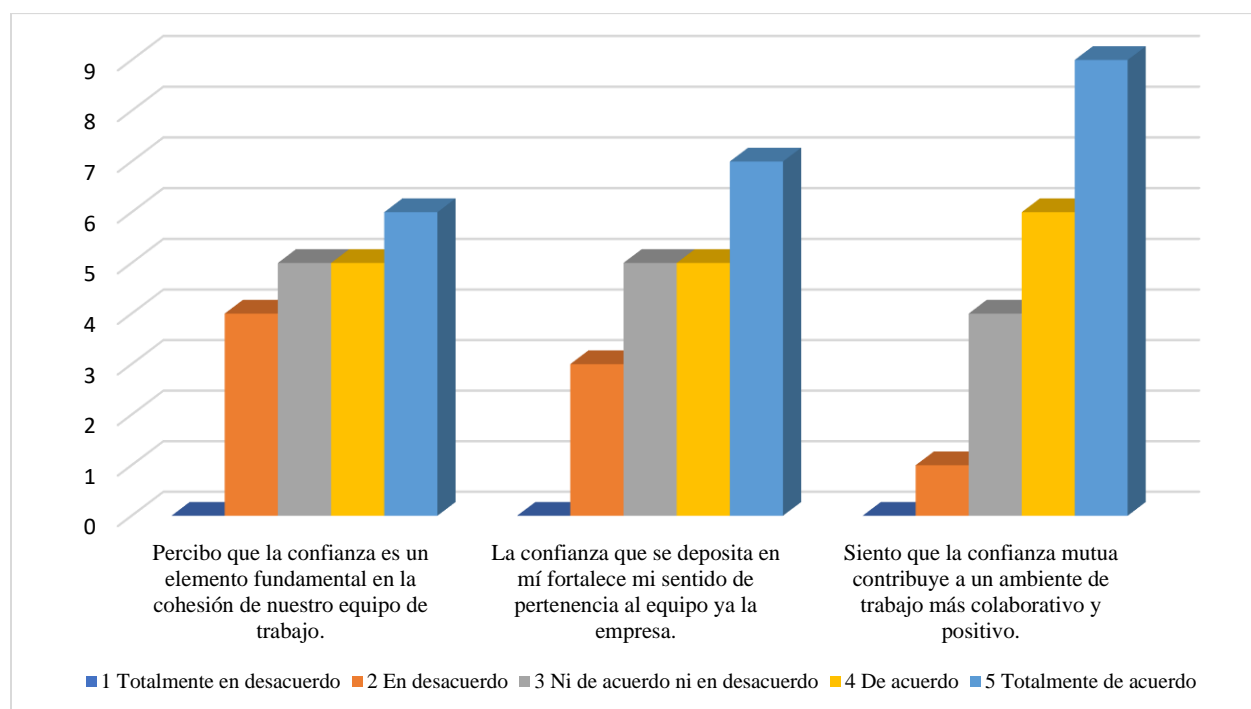
**Tabla 5**  
**Indicador Sentimiento de Pertenencia por la dimensión Redes de Confianza**

ITEMS	ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN									
	1 Totalmente en desacuerdo		2 En desacuerdo		3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		4 De acuerdo		5 Totalmente de acuerdo	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
7 Percibo que la confianza es un elemento fundamental en la cohesión de nuestro equipo de trabajo.	0		4	20%	5	25%	5	25%	6	30%
8 La confianza que se deposita en mí fortalece mi sentido de pertenencia al equipo ya la empresa.	0		3	15%	5	25%	5	25%	7	35%
9 Siento que la confianza mutua contribuye a un ambiente de trabajo más colaborativo y positivo.	0		1	5%	4	20%	6	30%	9	45%
Totales			8	8	14	14	16	16	22	22
Promedio				13,33%		23,33%		26,67%		36,67%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 3**

*Indicador Sentimiento de Pertenencia por la dimensión Redes de Confianza*



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación

Los resultados del indicador Sentimiento de Pertenencia evidencian una conexión robusta entre la confianza y la integración del equipo.

- El ítem 7 obtuvo un total del 55% de respuestas positivas
- El ítem 8 sumó un total del 60% de aprobación
- Por último, el ítem 9 registró un impresionante 75% de porcentaje de aprobación

Es destacable que ningún encuestado se ubicó en la categoría más negativa en este indicador, y el porcentaje de En desacuerdo es bajo (13.33% en promedio). Esto subraya una percepción mayoritariamente positiva sobre cómo la confianza contribuye al sentimiento de pertenencia. Los resultados apuntan a que las redes de confianza son un impulsor fundamental para

el sentido de pertenencia en Strand Architecture Engineering. Este sentido de pertenencia se refiere a la necesidad humana de sentirse parte de un grupo y ser aceptado. En el entorno laboral, la confianza mutua funciona como un catalizador para la cohesión del equipo, permitiendo que los miembros se sientan más cómodos al compartir ideas, colaborar y brindarse apoyo recíproco.

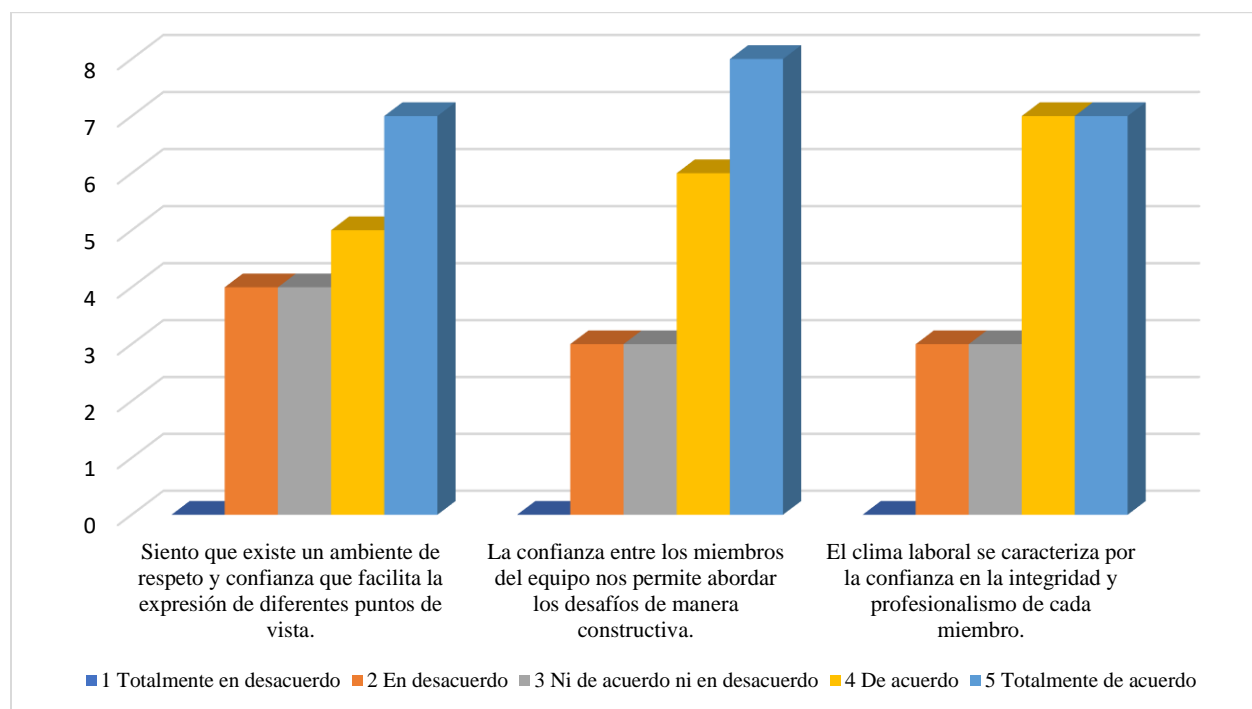
**Tabla 6**  
**Indicador Clima Laboral Positivo por la dimensión Redes de Confianza**

ITEMS	ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN									
	1 Totalmente en desacuerdo		2 En desacuerdo		3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		4 De acuerdo		5 Totalmente de acuerdo	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
10 Siento que existe un ambiente de respeto y confianza que facilita la expresión de diferentes puntos de vista.	0		4	20%	4	20%	5	25%	7	35%
11 La confianza entre los miembros del equipo nos permite abordar los desafíos de manera constructiva.	0		3	15%	3	15%	6	30%	8	40%
12 El clima laboral se caracteriza por la confianza en la integridad y profesionalismo de cada miembro.	0		3	15%	3	15%	7	35%	7	35%
Totales			10	10	10	10	18	18	22	22
Promedio				16,67 %			16,67%		30%	36,66 %

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 4**

*Indicador Clima Laboral Positivo por la dimensión Redes de Confianza*



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación

Los hallazgos del indicador Clima Laboral Positivo demuestran que la confianza tiene un impacto directo en la creación de un entorno de trabajo propicio.

- El ítem 10 registró un total del 60% de opiniones positivas
- El ítem 11 sumó un total del 70% de aprobación
- El ítem 12 obtuvo también un total del 70% de aprobación

De manera similar a los indicadores anteriores, no se han registrado respuestas en la categoría más negativa, y el promedio de la categoría En desacuerdo es relativamente bajo (16,67%). Esto señala una idea generalizada de que la confianza contribuye a un clima laboral positivo. Los descubrimientos resaltan que la confianza es un elemento fundamental para fomentar

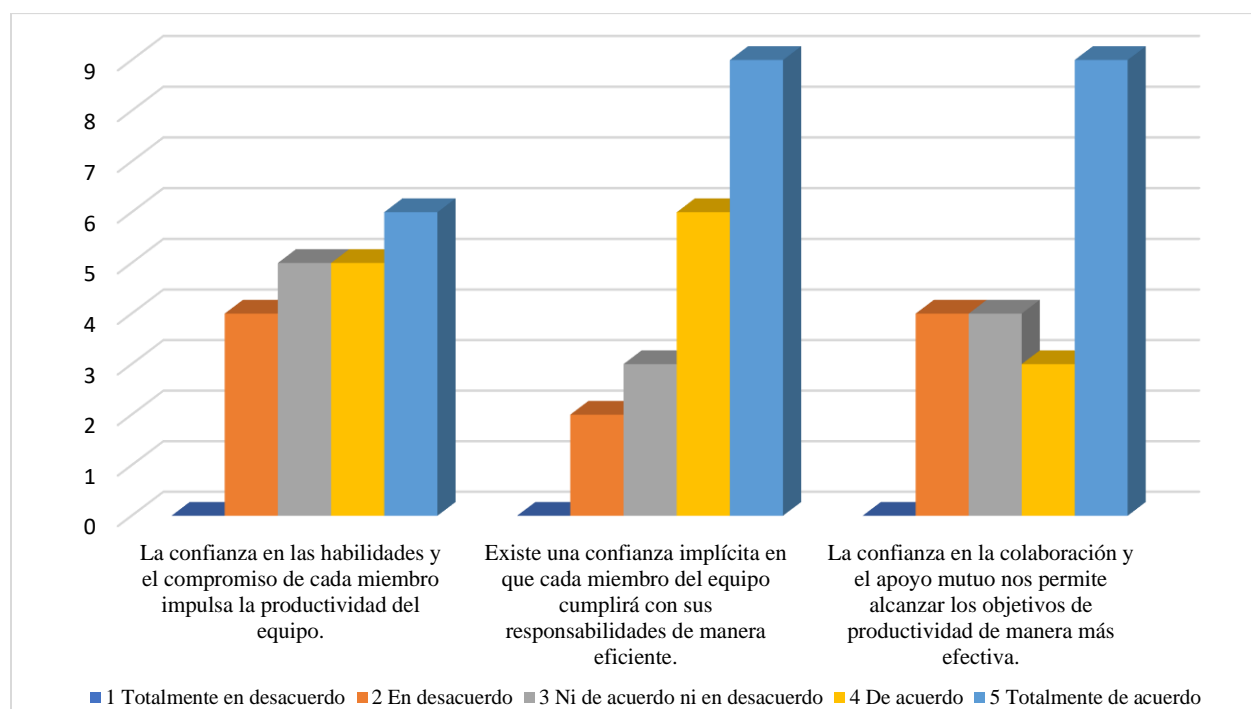
un ambiente de trabajo positivo en Strand Architecture Engineering. Un entorno laboral positivo se distingue por un ambiente que promueve el bienestar, la satisfacción y la productividad de los trabajadores. El respeto y la confianza son cruciales para fomentar un espacio donde la libre expresión de ideas sea posible. Cuando los empleados confían en que sus opiniones serán escuchadas y respetadas, se sienten más seguros para participar activamente, lo que a su vez impulsa la innovación y la resolución de problemas.

**Tabla 7**  
**Indicador Productividad del Equipo por la dimensión Redes de Confianza**

ITEMS	ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN									
	1 Totalmente en desacuerdo		2 En desacuerdo		3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		4 De acuerdo		5 Totalmente de acuerdo	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
13 La confianza en las habilidades y el compromiso de cada miembro impulsa la productividad del equipo.	0		4	20%	5	25%	5	25%	6	30%
14 Existe una confianza implícita en que cada miembro del equipo cumplirá con sus responsabilidades de manera eficiente.	0		2	10%	3	15%	6	30%	9	45%
15 La confianza en la colaboración y el apoyo mutuo nos permite alcanzar los objetivos de productividad de manera más efectiva.	0		4	20%	4	20%	3	15%	9	45%
Totales	0		10	10	12	12	14	14	24	24
Promedio				16,67%		20%		23,33%		40%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 5.**  
*Indicador Productividad del Equipo por la dimensión Redes de Confianza*



Nota: Elaboración Propia

### Interpretación

Los resultados del indicador Productividad del Equipo enfatizan cómo la confianza repercute en el desempeño grupal.

- En el ítem 13, se registró un total del 55% de respuestas positivas
- El ítem 14 obtuvo un total del 75% de aprobación
- Finalmente, el ítem 15 representó un total del 60%

Al igual que en los indicadores precedentes, no se registraron respuestas de desacuerdo total, y el promedio de la categoría En desacuerdo es bajo (16.67%). Esto apoya la idea de que hay una significativa aportación favorable entre la confianza y la productividad del equipo. Los datos corroboran que las redes de confianza son un habilitador esencial para la productividad del equipo



en Strand Architecture Engineering. La capacidad de los miembros para trabajar conjuntamente de manera eficaz y eficiente, así como las habilidades individuales, determinan la productividad del equipo. La confianza en las habilidades y el compromiso de los compañeros reducen la necesidad de supervisión constante y permite que los miembros del equipo se concentren en sus tareas, sabiendo que otros cumplirán con las suyas. Esto optimiza el flujo de trabajo y minimiza las demoras.

En resumen, los datos recolectados de estos indicadores demuestran que la mayoría de los empleados considera las redes de confianza en Strand Architecture Engineering de manera positiva. Este punto de vista positivo tiene un impacto positivo en elementos esenciales, tales como la autonomía, el sentimiento de pertenencia, el clima laboral, la cultura corporativa y la productividad del equipo. No obstante, los porcentajes observados en ciertos ítems indican que todavía hay oportunidades para reforzar estas redes de confianza y asegurar que todos los trabajadores se beneficien de un entorno de confianza sólida.

En relación al objetivo Conocer el manejo de la gestión de calidad en los procesos operativos de Strand Architecture Engineering se presentan los resultados siguientes:

**Tabla 8**

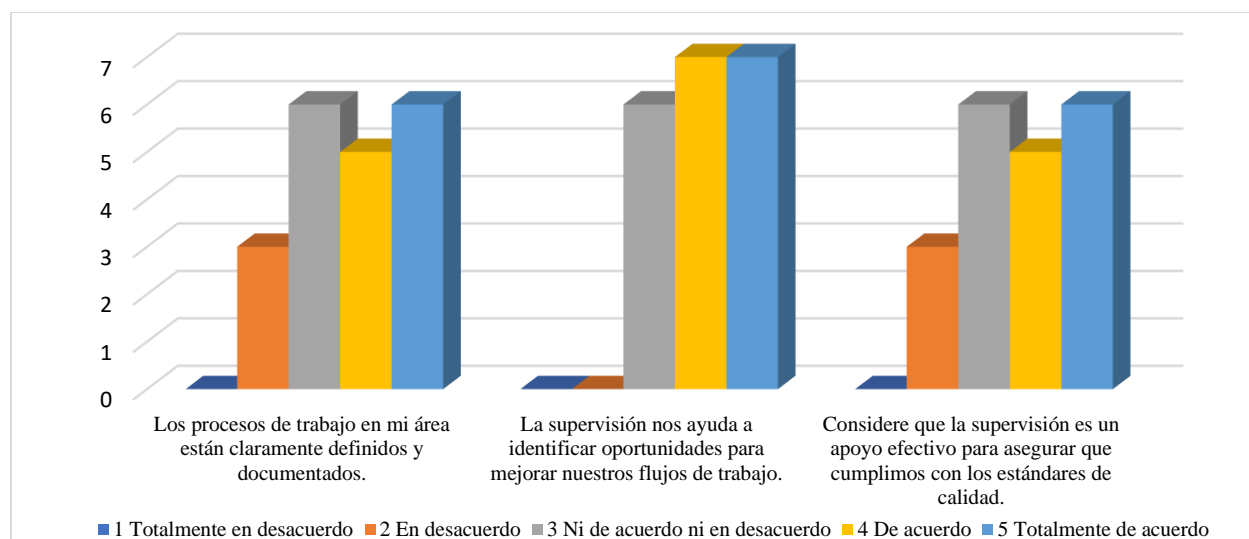
*Indicador Supervisión de los procesos y flujos de trabajo por la dimensión Gestión de Calidad*

ITEMS	ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN									
	1 Totalmente en desacuerdo		2 En desacuerdo		3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		4 De acuerdo		5 Totalmente de acuerdo	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
1 Los procesos de trabajo en mi área están claramente definidos y documentados.	0		3	15%	6	30%	5	25%	6	30%
2 La supervisión nos ayuda a identificar oportunidades para mejorar nuestros flujos de trabajo.	0		0		6	30%	7	35%	7	35%
3 Considere que la supervisión es un apoyo efectivo para asegurar que cumplimos con los estándares de calidad.	0		3	15%	6	30%	5	25%	6	30%
Totales	0		6	6	18	18	17	17	19	19
Promedio				10%		30%		28;33%		31,67 %

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 6.**

*Indicador Supervisión de los procesos y flujos de trabajo por la dimensión Gestión de Calidad*



Nota: Elaboración Propia

## Interpretación

El indicador de Supervisión de los procesos y flujos laborales revela una percepción mayormente positiva, aunque con áreas que necesitan mejorar.

- En el primer ítem, se registró un total del 55% de respuestas positivas. No obstante, un 15% se ubicó en desacuerdo y un 30% en la categoría neutral.
- Para la segunda pregunta, se alcanzó un 70% de aprobación
- En el ítem 3, se obtuvo 55% de opiniones positivas

Es notable que no hay respuestas en la categoría más negativas para este indicador. Sin embargo, el porcentaje en la categoría neutra es significativo en los ítems 1 y 3 (30% en ambos), lo que sugiere que, si bien no hay una percepción negativa, tampoco existe una claridad total o una convicción absoluta por parte de todos los empleados. Los resultados indican que la supervisión en Strand Architecture Engineering es percibida, en su mayoría, como un mecanismo de apoyo para la gestión de calidad. No es únicamente un control, sino también un instrumento para identificar oportunidades y mejorar continuamente una supervisión eficaz. El hecho de que el 70% de los encuestados considere que la supervisión ayuda a identificar mejoras en los flujos laborales es un factor positivo, ya que indica que la supervisión tiene un papel proactivo más allá del mero control.

**Tabla 9**

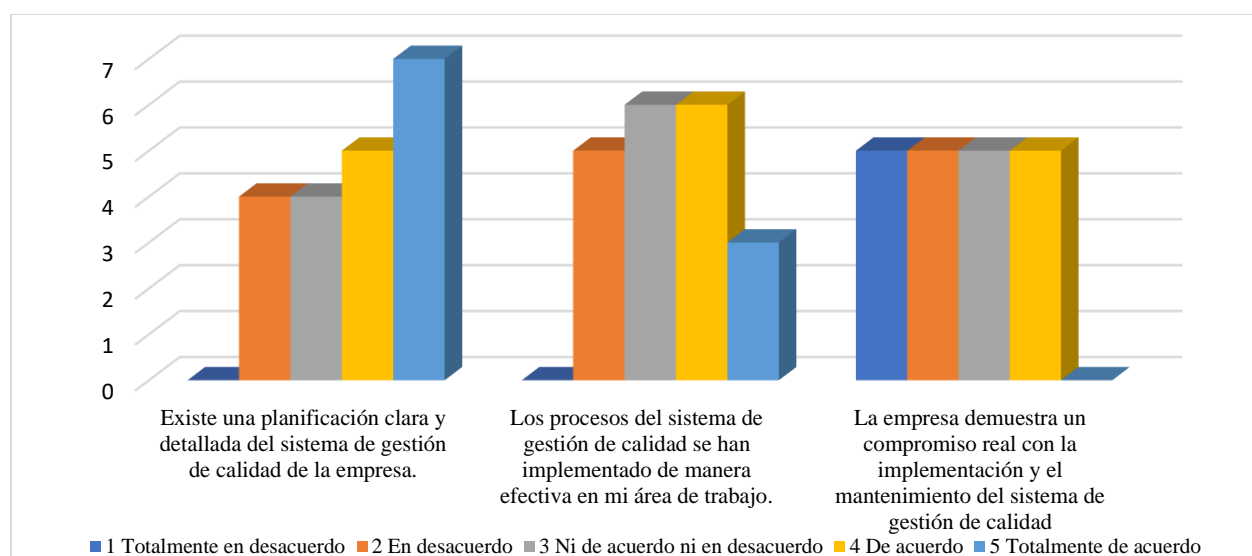
*Indicador Planificación e implementación de un sistema de gestión de calidad por la dimensión Gestión de Calidad*

ITEMS	ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN									
	1 Totalmente en desacuerdo		2 En desacuerdo		3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		4 De acuerdo		5 Totalmente de acuerdo	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
4 Existe una planificación clara y detallada del sistema de gestión de calidad de la empresa.	0		4	20%	4	20%	5	25%	7	35%
5 Los procesos del sistema de gestión de calidad se han implementado de manera efectiva en mi área de trabajo.	0		5	25%	6	30%	6	30%	3	15%
6 La empresa demuestra un compromiso real con la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de calidad	5	25%	5	25%	5	25%	5	25%	0	
Totales	5	5	14	14	15	15	16	16	10	10
Promedio		8,33%		23,33%		25%		26,67%		16,67%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 7.**

*Indicador Planificación e implementación de un sistema de gestión de calidad por la dimensión Redes de Confianza*



Nota: Elaboración Propia

## Interpretación

Sobre el indicador que mide la implementación y planificación de un sistema de gestión de calidad, los resultados indican que hay una situación mixta y destacan un aspecto que necesita atención.

- En el cuarto ítem, las respuestas positivas se elevan hasta un 60%. No obstante, el 20% se encuentra en la categoría neutral y otro 20% en la de desacuerdo.
- En el ítem 5, la aprobación total es del 45%. Un 25% está en desacuerdo y un 30% se encuentra en la categoría neutral, por otro lado.
- El ítem 6 es el que más inquieta, pues concentra la mitad (50%) de los comentarios negativos. Adicionalmente, no existen respuestas en la categoría "totalmente de acuerdo" y el 25% restante se encuentra en la categoría neutral.

Los datos apuntan que, aunque hay una base para la planificación del sistema de gestión de calidad (SGC) en Strand Architecture Engineering (como se observa en el ítem 4), la implementación y el compromiso son aspectos débiles que requieren atención. Para tener un SGC sólido, es esencial una planificación clara y detallada, pues esta define el camino a seguir para lograr las metas de calidad. Es favorable que el 60% lo vea así; sin embargo, el 40% restante muestra que no todos comprenden o tienen claro la existencia de dicha planificación.

**Tabla 10**

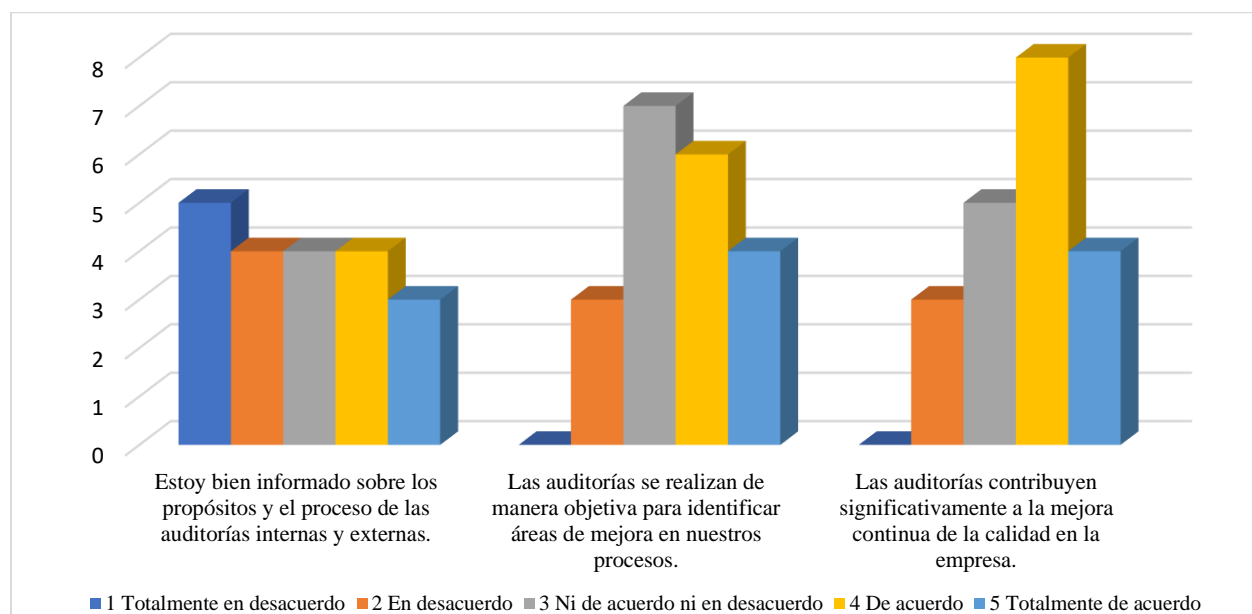
*Indicador Realización de auditorías internas y externas por la dimensión Gestión de Calidad*

ITEMS	ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN									
	1 Totalmente en desacuerdo		2 En desacuerdo		3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		4 De acuerdo		5 Totalmente de acuerdo	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
7 Estoy bien informado sobre los propósitos y el proceso de las auditorías internas y externas.	5	25%	4	20%	4	20%	4	20%	3	15%
8 Las auditorías se realizan de manera objetiva para identificar áreas de mejora en nuestros procesos.	0		3	15%	7	35%	6	30%	4	20%
9 Las auditorías contribuyen significativamente a la mejora continua de la calidad en la empresa.	0		3	15%	5	25%	8	40%	4	20%
Totales	5	5	10	10	16	16	18	18	11	11
Promedio		8,33%		16,67%		26,67%		30%		18,33%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 8.**

*Indicador Realización de auditorías internas y externas por la dimensión Redes de Confianza*



Nota: Elaboración Propia

## **Interpretación**

Los resultados de la medida sobre la ejecución de auditorías internas y externas son diversos, lo que indica que se necesita mejorar tanto el objetivo como la comunicación de estas auditorías.

- En el ítem 7, solo se obtiene un escaso 35% de respuestas afirmativas. En contraste, se registra un 45% de opiniones desfavorables.
- En el ítem 8, se logra un total del 50% positivo. Sin embargo, un 35% se encuentra en la categoría neutral.
- Finalmente, en el ítem 9, se alcanza un 60% positivo, aunque un 25% también se ubica en la categoría neutral.

Un aspecto fundamental es el alto porcentaje de desacuerdo en el ítem 7 (45%), lo cual señala una carencia de información exacta sobre las auditorías. Aunque las auditorías internas y externas son vistas como instrumentos para la mejora, se ha detectado una importante debilidad en la comunicación de su objetivo y proceso en Strand Architecture Engineering. Las auditorías son instrumentos esenciales para garantizar y evaluar la calidad, ya que proporcionan una perspectiva objetiva del rendimiento de los procesos y del cumplimiento de las normas.

**Tabla 11**

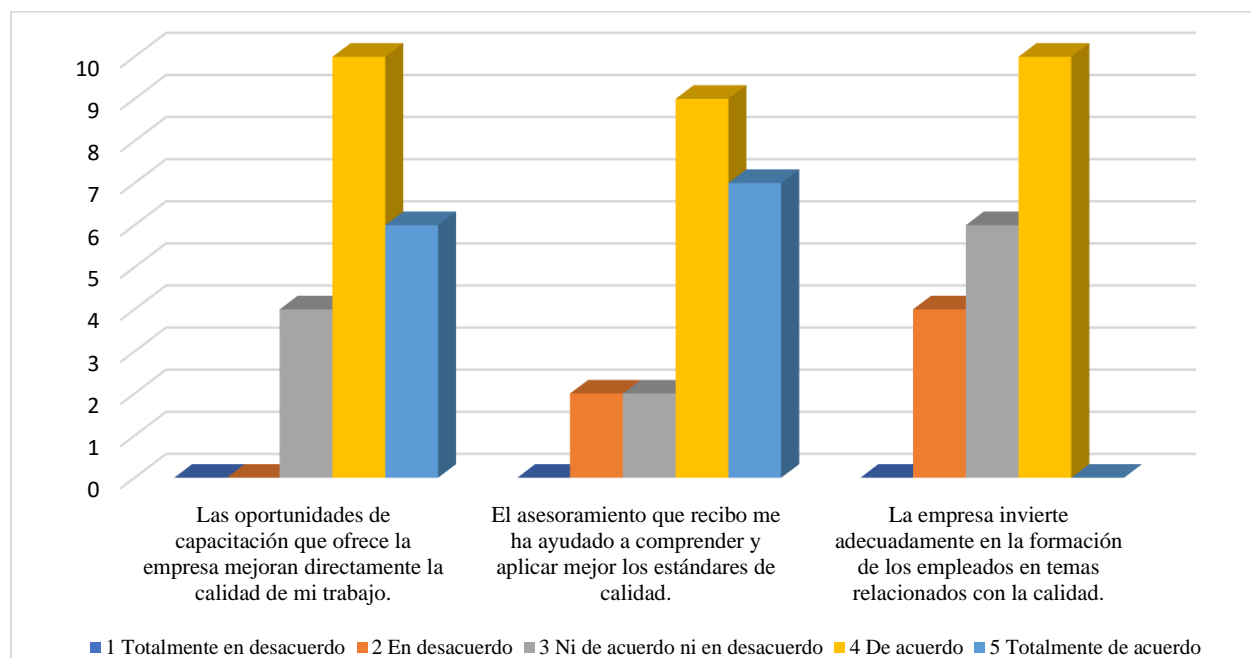
*Indicador Asesoramiento y capacitación a los empleados por la dimensión Gestión de Calidad*

ITEMS	ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN									
	1 Totalmente en desacuerdo		2 En desacuerdo		3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		4 De acuerdo		5 Totalmente de acuerdo	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
10 Las oportunidades de capacitación que ofrece la empresa mejoran directamente la calidad de mi trabajo.	0		0		4	20%	10	50%	6	30%
11 El asesoramiento que recibo me ha ayudado a comprender y aplicar mejor los estándares de calidad.	0		2	10%	2	10%	9	45%	7	35%
12 La empresa invierte adecuadamente en la formación de los empleados en temas relacionados con la calidad.	0		4	20%	6	30%	10	50%	0	
Totales	0		6	6	12	12	29	29	13	13
Promedio				10%		20%		48,33%		21,67%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 9.**

*Indicador Asesoramiento y capacitación a los empleados por la dimensión Redes de Confianza*



Nota: Elaboración Propia



## Interpretación

Los resultados para el indicador de asesoramiento y capacitación a los trabajadores son en su mayoría favorables, lo que indica un buen desempeño en este campo.

- En el ítem 10, un asombroso 80% de las respuestas fueron positivas.
- El ítem 11 también tiene un 80% de aceptación.
- Por último, en el ítem 12, el 50% está De acuerdo, pero no hay respuestas en la categoría más alta. Además, el 20% está en desacuerdo y el 30% en la categoría neutral.

Es muy bueno que no existan respuestas en la categoría de desacuerdo total para este indicador. El porcentaje de "en desacuerdo" es bajo para los ítems 10 y 11, lo cual respalda la visión favorable sobre la capacitación y el asesoramiento.

Los hallazgos indican que en Strand Architecture Engineering el asesoramiento y la capacitación son considerados muy eficaces para optimizar la calidad laboral. Para que los trabajadores realicen sus funciones de acuerdo con las normas de calidad, el desarrollo y la capacitación son componentes clave de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), porque les brindan las habilidades y conocimientos necesarios. En los ítems 10 y 11, el alto porcentaje de respuestas afirmativas (80%) indica que las oportunidades de capacitación tienen un impacto directo y positivo en la calidad del trabajo individual y en la comprensión de los estándares.

En síntesis, Strand Architecture Engineering destaca en la supervisión de procesos y, especialmente, en la orientación y formación de sus trabajadores en cuestiones relacionadas con la calidad. No obstante, la implementación de un sistema de gestión de calidad conlleva retos significativos. En particular, estos abarcan la comunicación clara de los objetivos de las auditorías

y la necesidad de que el liderazgo esté más comprometido. Para mejorar la gestión de calidad en los procesos operativos de la compañía, es esencial tratar estos puntos débiles.

Luego de describir los resultados generados por los instrumentos aplicados al personal de Strand Architecture Engineering, con los cuales se dio respuestas a los objetivos 1 y 2 de la presente investigación y considerando aspectos de interés descritos en las respectivas interpretaciones de datos; con la finalidad de dar respuesta al objetivo 3 que expresa Diseñar un programa de redes de confianza y un sistema de gestión calidad para Strand Architecture Engineering, se presentará el Capítulo VI una propuesta denominada: Programa Redes de Confianza y Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para la empresa en estudio.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

Considerando el objetivo Identificar las redes de confianza en Strand Architecture Engineering a continuación se presentan según los datos y aportaciones recopiladas:

Los efectos de la investigación revelan que las redes de confianza en Strand Architecture Engineering son percibidas de manera mayoritariamente positiva por sus empleados, aunque con áreas claras de oportunidad para su consolidación. Si bien Strand Architecture Engineering ha establecido una base sólida en la creación de redes de confianza que impactan positivamente en su cultura, la autonomía, el sentimiento de pertenencia, el clima laboral y el rendimiento, persisten segmentos de la plantilla que no comparten esta percepción de manera tan marcada. Esto sugiere que las estrategias de fomento de la confianza, la transparencia y la comunicación deben ser más abarcadoras para asegurar que todos los miembros se beneficien de un ambiente de confianza sólida.

De acuerdo al objetivo Conocer el manejo de la gestión de calidad en los procesos operativos de Strand Architecture Engineering se presentan los aspectos más relevantes:

El análisis de la gestión de calidad en Strand Architecture Engineering muestra un panorama mixto, con fuertes capacidades en la supervisión de los procesos y la capacitación del personal; sin embargo, también presenta retos importantes en la planificación, el despliegue y la visibilidad de las auditorías del sistema de cometido de calidad (SGC). Strand Ingeniería de Arquitectura ha logrado incorporar ciertos aspectos del cometido de calidad a través de una supervisión constructiva y una considerable inversión en capacitación. No obstante, la percepción

de un compromiso limitado en la implementación del SGC y una comunicación inadecuada acerca del rol de las auditorías son elementos críticos que limitan el potencial total de su sistema de calidad para asegurar la innovación, la satisfacción del cliente y la consistencia, tal como afirman Reyes y Cadena (2021) y Zabala y Vélez (2020).

En función del objetivo Diseñar un programa de redes de confianza y un sistema de gestión calidad para Strand Architecture Engineering. Se presentan las consideraciones según los objetivos anteriores:

En Strand Ingeniería de Arquitectura, se ha conseguido crear un programa integral que explota las fortalezas presentes y trata los ámbitos de oportunidad detectados mediante la valoración de la gestión de calidad y el develamiento de las redes de confianza. Este diseño se fundamenta en la premisa de que la interrelación entre confianza y calidad es vital para que las entidades sean competitivas y sostenibles. El Capítulo VI se presentará con la propuesta denominada: Programa de Redes de Confianza y Sistema de Administración de Calidad (SGC) para la Ingeniería de Arquitectura Strand

## **Recomendaciones**

Con base en los hallazgos y la conclusión del primer objetivo, se recomienda a Strand Architecture Engineering implementar las siguientes acciones para fortalecer aún más sus redes de confianza:

1. **Fortalecer la Comunicación Interna y la Transparencia:** Desarrollar y promover canales de comunicación bidireccional más efectivos, como reuniones "Café con la Dirección" regulares y buzones de sugerencias anónimos, para garantizar que todos los empleados se sientan escuchados

y sus puntos de vista sean valorados. y se alinea con la necesidad de comunicación abierta resaltada por Briceño (2024).

2. **Visibilizar el Compromiso Directivo con la Confianza:** La alta dirección debe participar activamente en iniciativas que demuestren su compromiso genuino con la confianza, modelando comportamientos de transparencia y honestidad. Esto puede incluir la comunicación proactiva de decisiones y sus fundamentos, lo que abordaría la necesidad de un compromiso visible que se detecta en los resultados.
3. **Reforzar la Autonomía y el Empoderamiento:** Implementar procedimientos transparentes para delegar responsabilidades y dar poder a los trabajadores, particularmente en aquellos equipos donde todavía hay un porcentaje de desacuerdo con la autonomía. Esto podría abarcar programas de coaching o mentoring que fortalezcan la confianza en las habilidades individuales.
4. **Promover Actividades de Cohesión y Colaboración Basadas en la Confianza:** Diseñar actividades y proyectos que requieran y fomenten la confianza mutua, la colaboración y el apoyo entre los miembros del equipo, solidificando el sentido de pertenencia y el clima laboral positivo.
5. **Reconocimiento y Valoración de la Confianza:** Implementar un programa de reconocimiento que celebre los comportamientos que demuestran confianza, integridad y colaboración entre los empleados.

En consonancia con la conclusión del segundo objetivo, se recomienda a Strand Architecture Engineering las siguientes acciones para optimizar el manejo de su gestión de calidad:

1. **Reforzar el Compromiso y Liderazgo en el SGC:** La alta dirección tiene la obligación de comunicar y demostrar su compromiso con el SGC de manera activa. Esto podría abarcar declaraciones claras, un involucramiento notorio en las exploraciones del sistema y la asignación

de recursos apropiados para la ejecución y el mantenimiento. Es crucial tratar el 50 % de percepción negativa acerca del compromiso.

2. **Mejorar la Comunicación sobre Auditorías de Calidad:** Implementar un método de información integral para capacitar al personal sobre el propósito, el procedimiento y los beneficios de las auditorías internas y externas. Es fundamental que los trabajadores comprendan que las auditorías son herramientas para mejorar, no para sancionar. Esto debe abordar el 45% de desinformación o disenso en relación a este asunto.
3. **Optimizar la Planificación e Implementación de Procesos del SGC:** Revisar y, si es necesario, formalizar la documentación y la socialización de los procesos del SGC para asegurar que la implementación sea uniforme y comprendida en todas las áreas de trabajo. Poner especial atención a los que no percibe una implementación efectiva.
4. **Aprovechar las Fortalezas en Supervisión y Capacitación:** Continuar invirtiendo y expandiendo las oportunidades de capacitación y asesoramiento, que ya son percibidas muy positivamente. Emplear a los supervisores, que son considerados como apoyo para el mejoramiento, como actores cruciales en la propagación de la cultura de calidad y en la solución de retos operativos.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **Introducción**

Para crear estrategias organizacionales que garanticen el éxito y la permanencia en el sector competitivo de la ingeniería y la arquitectura, son necesarios modelos de gestión integrales. Luego de realizar el diagnóstico en los capítulos anteriores, en los que se demostró la relación positiva entre las redes de confianza y la eficacia del manejo de calidad en Strand Architecture Engineering, este capítulo expone la Propuesta Estratégica. Esta propuesta se entiende como un instrumento de intervención que busca tratar las carencias detectadas en los procedimientos operativos.

La puesta en marcha de esta iniciativa tiene como objetivo ir más allá del cumplimiento normativo de la ISO 9001 (Reyes & Cadena, 2021) e incorporar la confianza como el catalizador cultural que promueve la transparencia, la satisfacción del cliente y la excelencia. El propósito último es optimizar los procesos de la empresa a través de la sinergia entre los principios de confianza y las normas de calidad, lo cual asegurará una ventaja competitiva en el largo plazo.

El Programa de Redes de Confianza que se plantea está diseñado con base en la necesidad de impulsar una cultura de transparencia y confianza, fomentar el empoderamiento y la colaboración, y valorar la aportación individual. Este diseño responde de manera directa a los hallazgos que, aunque indican una base optimista en la percepción de confianza, identificaron aspectos que necesitan mejorarse: la homogeneidad de esa percepción, la autonomía vivida por algunos trabajadores y la necesidad de que el compromiso directivo sea más visible.

En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que se elabora, su enfoque está en fortalecer el compromiso directivo, mejorar la comunicación relacionada con los procesos y las auditorías, y perfeccionar la aplicación de los procedimientos. Este diseño responde directamente

a las deficiencias detectadas, sobre todo la falta de información acerca del propósito de las auditorías y la percepción de un compromiso incompleto con el SGC. No obstante, se capitalizan las fortalezas en la formación y supervisión de procesos, pues el personal considera que estas contribuyen a la mejora de la calidad.

### **Fundamentación Teórica y Conceptual de la Propuesta**

La literatura de Silva y Valencia (2022) y Briceño (2024), que resaltan la confianza como un elemento esencial del capital social, la cooperación y la solución de problemas, sirve como fundamento para el Programa de Redes de Confianza. Además, destacan la significación de ser transparentes con el objetivo de reducir los factores de riesgo y fortalecer las relaciones con los grupos interesados. La meta de implementar prácticas como los Canales de Comunicación Abierta, los Talleres de Liderazgo Consciente y la Transparencia en la Toma de Decisiones es tener un impacto directo en las percepciones de los empleados.

Los principios de la norma ISO 9001 (Reyes y Cadena, 2021; Zabala y Vélez, 2020), que determinan pautas para la satisfacción del cliente, la adaptabilidad y el mejoramiento constante, son la base del diseño del SGC. Las sugerencias concretas, tales como la formalización de la documentación, la capacitación centrada en el SGC y una comunicación proactiva acerca de las auditorías, buscan cerrar las disparidades que los resultados de los instrumentos empleados han mostrado. Así, se asegura que el SGC no sea solo una exigencia, sino un instrumento efectivo para fomentar la innovación y la eficiencia.



## **Objetivos de la Propuesta**

### **Objetivo General**

Diseñar un Programa de Redes de Confianza y un Sistema de Gestión de la Calidad para el fortalecimiento de las operaciones de Strand Architecture Engineering

### **Objetivos Específicos**

Fortalecer las redes de confianza internas y externas en Strand Architecture Engineering para mejorar la colaboración, la comunicación y el compromiso organizacional, y fomentar una cultura de respeto y transparencia.

Fundar e implementar un sólido y eficaz Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en Strand Architecture Engineering, fundamentado en las normas ISO 9001 para asegurar la satisfacción del cliente, la calidad de los servicios y el progreso constante.

### **Descripción de la Propuesta**

Para los programas Redes de Confianza y Sistema de Gestión de la Calidad se definieron cuatro fases para cada uno, las cuales presentan objetivos, actividades, tareas, metas, recursos, tiempo y responsable. Las fases del Programa Redes de Confianza son: I. Fomentar una Cultura de Confianza y Transparencia. II. Promover la Autonomía y el Empoderamiento Basado en la Confianza. III. Fortalecer el Sentimiento de Pertenencia y Colaboración. IV. Impulsar la Productividad a través de la Confianza.

En cuanto al Programa Sistema de Gestión de Calidad, las fases son las siguientes: I. Compromiso y Liderazgo de la Dirección en el SGC. II. Planificación y Documentación de Procesos Operativos. III. Gestión de Auditorías y Mejora Continua. IV. Capacitación Continua y Gestión de Competencias para la Calidad.

A continuación, se presenta tablas con la descripción detallada de los Programa Redes de Confianza y Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para Strand Architecture Engineering

## Programa de Redes de Confianza para Strand Architecture Engineering

**Tabla 12**

*I. Fomentar una Cultura de Confianza y Transparencia*

I. Fomentar una Cultura de Confianza y Transparencia						
Objetivo	Actividades	Tareas	Metas	Recursos	Tiempo	Responsable
Promover un ambiente donde la transparencia y la honestidad sean valores centrales, y donde la dirección demuestre un compromiso visible con la confianza.	1.1. Talleres de Liderazgo Consciente	Capacitar a líderes y supervisores en la importancia de modelar comportamientos de confianza, transparencia y escucha activa.	Aumento del 15% en la percepción de compromiso genuino por parte de la dirección para generar un ambiente de confianza en la próxima evaluación de cultura en 6 meses.	Facilitadores de capacitación externa/interna,  plataforma de encuestas,	6 meses (continuo para canales de comunicación).	Dirección de Recursos Humanos y Alta Dirección.
	1.2. Canales de Comunicación Abierta	Implementar o reforzar buzones de sugerencias anónimos, reuniones "Café con la Dirección" y encuestas de pulso frecuentes para recoger feedback y asegurar que todas las voces sean escuchadas	Aumento del 20% en la percepción de promoción de la transparencia y la honestidad en las interacciones laborales en 6 meses.	herramientas de comunicación interna (intranet, tablón de anuncios digital),  presupuesto para reconocimientos.		
	1.3. Transparencia en la Toma de Decisiones:	Establecer directrices claras para comunicar las decisiones importantes y sus fundamentos a los empleados, evitando la percepción de sentirse marginado	Implementación de al menos 2 nuevos canales de comunicación en 3 meses.			
	1.4. Programa Valores en Acción	Lanzar una iniciativa para reconocer y premiar públicamente comportamientos que demuestren honestidad, integridad y confianza, reforzando la cultura deseada				

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 13***II. Promover la Autonomía y el Empoderamiento Basado en la Confianza*

II. Promover la Autonomía y el Empoderamiento Basado en la Confianza						
Objetivo	Actividades	Tareas	Metas	Recursos	Tiempo	Responsable
Incrementar la autonomía de los empleados delegando responsabilidades y fomentando la proactividad, respaldado por la confianza en sus capacidades.	2.1. Delegación Estratégica	Desarrollar un programa para que los supervisores identifiquen y deleguen tareas y proyectos importantes a sus equipos, brindando el soporte necesario sin microgestión.	Aumento del 10% en la percepción de confianza depositada me permite tomar decisiones importantes en 6 meses.	Facilitadores internos/externos para talleres,  plataformas para la gestión de ideas,	6 meses	Jefes de Departamento y Gerencia General.
	2.2. Espacios de Innovación	Crear foros regulares (ej. "Brainstorming Sessions") donde los empleados puedan proponer y desarrollar nuevas ideas con el respaldo de la dirección, reforzando la confianza en su capacidad de aportar valor.	Aumento del 15% en la percepción de se me anima a proponer nuevas ideas en 6 meses.  Identificación y delegación de al menos 3	tiempo dedicado de los supervisores para delegación y seguimiento.		
	2.3. Capacitación en Toma de Decisiones	Ofrecer talleres sobre toma de decisiones efectivas y resolución de problemas para empoderar a los empleados con las herramientas para actuar con autonomía.	proyectos/tareas importantes por departamento en 4 meses.			

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 14***III. Fortalecer el Sentimiento de Pertenencia y Colaboración*

III. Fortalecer el Sentimiento de Pertenencia y Colaboración						
Objetivo	Actividades	Tareas	Metas	Recursos	Tiempo	Responsable
Utilizar la confianza como catalizador para mejorar la cohesión del equipo, el sentido de pertenencia y la colaboración mutua.	3.1. Proyectos Interdepartamentales	Fomentar la creación de equipos multidisciplinarios para abordar clave, promoviendo la colaboración y el apoyo mutuo.	Aumento del 10% en la percepción de que la confianza fortalece mi sentido de pertenencia en 6 meses.	Presupuesto para actividades de team building, materiales para proyectos,	6 meses	Dirección de Recursos Humanos y Líderes de Equipo.
	3.2. Actividades de Team Building Basadas en Confianza	Organizar eventos que requieran de la confianza entre los participantes para lograr un objetivo común, fortaleciendo la cohesión (ej. ejercicios de resolución de problemas, dinámicas al aire libre).	Aumento del 15% en la percepción de que la confianza mutua contribuye a un ambiente de trabajo más colaborativo y positivo en 6 meses.	personal para coordinar el programa de mentoring.		
	3.3. Programa de Mentoring/Padrinazgo	Establecer un programa donde empleados con experiencia guíen a nuevos ingresos, fomentando relaciones de confianza y conocimiento compartido.	Implementación de al menos 2 proyectos interdepartamentales en 5 meses.			

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 15***IV. Impulsar la Productividad a través de la Confianza*

IV. Impulsar la Productividad a través de la Confianza						
Objetivo	Actividades	Tareas	Metas	Recursos	Tiempo	Responsable
Aprovechar las redes de confianza para optimizar la productividad del equipo y la eficiencia en la ejecución de responsabilidades.	<p>4.1. Acuerdos de Colaboración Claros</p> <p>4.2. Reconocimiento de Logros Colectivos</p> <p>4.3. Sistemas de Información Compartida</p>	<p>Establecer expectativas claras y acuerdos de trabajo en equipo que enfatizan la confianza en las habilidades y el compromiso de cada miembro.</p> <p>Celebrar los éxitos alcanzados gracias a la colaboración y la confianza mutua para reforzar su impacto en la productividad.</p> <p>Asegurar que los equipos tengan acceso fácil y transparente a la información relevante para sus tareas, reduciendo la incertidumbre y fomentando la confianza implícita en el cumplimiento de responsabilidades</p>	<p>Aumento del 10% en la percepción de que la confianza impulsa la productividad del equipo en 6 meses.</p> <p>Reducción del 5% en la necesidad de supervisión directa en tareas delegadas en 6 meses.</p> <p>Realización de al menos 1 sesión de retroalimentación y reconocimiento de logros colectivos por trimestre.</p>	<p>Plataformas de gestión de proyectos,</p> <p>herramientas de comunicación interna,</p> <p>presupuesto para reconocimientos.</p>	6 meses.	Gerencia de Operaciones y Jefes de Equipo.

Fuente: Elaboración Propia

## Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para Strand Arquitectura Ingeniería

**Tabla 16**

*I. Compromiso y Liderazgo de la Dirección en el SGC*

I. Compromiso y Liderazgo de la Dirección en el SGC						
Objetivo	Actividades	Tareas	Metas	Recursos	Tiempo	Responsable
Asegurar un compromiso visible y activo de la alta dirección con el SGC, y comunicar claramente la política y los objetivos de calidad.	1.1. Declaración de Política de Calidad	La alta dirección tiene la responsabilidad de establecer y comunicar una política de calidad que sea transparente, para que todos los trabajadores puedan conocerla y comprenderla.	Reducir en un 25% la percepción de Totalmente en desacuerdo y En desacuerdo sobre el compromiso de la empresa con el SGC en 9 meses.	Tiempo de la alta dirección,  facilitador para la ilustración de la capacidad,  agenda de reuniones.	9 meses (revisión continua).	Gerencia General y Directores de Área.
	1.2. Revisiones por la Dirección (ISO 9001, Cláusula 9.3)	Programar y realizar revisiones periódicas del SGC por parte de la alta dirección para evaluar su desempeño, idoneidad y eficacia, y tomar decisiones estratégicas.	Realizar al menos 2 revisiones por la dirección del SGC en el primer año.			
	1.3. Liderazgo Visible en Calidad	La dirección debe participar activamente en eventos relacionados con la calidad, comunicar éxitos y desafíos, y destinar recursos adecuados para el SGC, demostrando un compromiso real	Comunicación efectiva de la Política de Calidad al 100% de los empleados en 3 meses.			

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 17***II. Planificación y Documentación de Procesos Operativos*

II. Planificación y Documentación de Procesos Operativos						
Objetivo	Actividades	Tareas	Metas	Recursos	Tiempo	Responsable
Definir, documentar y optimizar los know-how y flujos de faena ejecutantes para asegurar su claridad y eficiencia, alineados con los requisitos del SGC.	<p>2.1. Mapeo de Procesos (ISO 9001, Cláusula 4.4 y 8.1)</p> <p>2.2. Desarrollo de Procedimientos Operativos Estándar (POE)</p> <p>2.3. Implementación y Comunicación de Procesos</p>	<p>Identificar y documentar todos los procesos operativos clave, sus interacciones y responsabilidades.</p> <p>Crear o actualizar la documentación de los POE para cada proceso, asegurando su claridad y accesibilidad.</p> <p>Certificar que los procesos documentados sean comprendidos y aplicados por todos los empleados relevantes, utilizando capacitaciones y comunicación interna.</p>	<p>Aumento del 20% en la percepción de que los procesos de trabajo están claramente definidos y documentados en 6 meses.</p> <p>Documentación del 80% de los procesos operativos críticos en 6 meses.</p> <p>Capacitación al 100% de los empleados en sus respectivos POE en 4 meses.</p>	<p>Equipo de mejora de procesos (interno o externo),</p> <p>software de documentación,</p> <p>tiempo de los líderes de equipo y empleados.</p>	9 meses	Gerencia de Operaciones y Jefes de Departamento.

Fuente: Elaboración Propia



**Tabla 18***III. Gestión de Auditorías y Mejora Continua*

III. Gestión de Auditorías y Mejora Continua						
Objetivo	Actividades	Tareas	Metas	Recursos	Tiempo	Responsable
Mejorar la comprensión y la eficacia de las auditorías internas y externas como herramientas fundamentales para la identificación de mejoras y la continua optimización del SGC.	3.1. Plan de Comunicación de Auditorías (ISO 9001, Cláusula 9.2):	Diseñar e implementar un plan de comunicación para informar a los empleados sobre los propósitos, el proceso y los beneficios de las auditorías internas y externas.	Reducir en un 20% el porcentaje de desacuerdo y total desacuerdo sobre estar informado acerca de las auditorías en 6 meses.	Audidores internos capacitados,  software de gestión de no conformidades,	12 meses.	Coordinador de Calidad (nuevo rol o asignación), Gerencia de Operaciones.
	3.2. Capacitación en Auditorías de Calidad:	Ofrecer talleres sobre el valor de las auditorías, cómo preparar y cómo colaborar en ellas, enfocándose en su rol como herramienta de mejora, no de fiscalización.	Implementar un plan de comunicación de auditorías en 2 meses.	recursos para capacitación y comunicación.		
	3.3. Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (ISO 9001, Cláusula 10.2):	Establecer un sistema robusto para el seguimiento de los resultados de las auditorías y la implementación de acciones correctivas y preventivas, asegurando que se cierren los ciclos de mejora.	Realizar al menos 2 auditorías internas en el primer año y 1 externa (si aplica para certificación).			

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 19***IV. Capacitación Continua y Gestión de Competencias para la Calidad*

IV. Capacitación Continua y Gestión de Competencias para la Calidad						
Objetivo	Actividades	Tareas	Metas	Recursos	Tiempo	Responsable
Asegurar que todos los empleados posean las competencias necesarias para contribuir a la calidad de los servicios y procesos, a través de programas de formación y asesoramiento continuo	4.1. Detección de Necesidades de Capacitación (ISO 9001, Cláusula 7.2)	Realizar un análisis de las escaseces de formación en calidad para cada rol y departamento.	Mantener el 80% o más de percepción positiva sobre cómo la capacitación mejora la calidad del trabajo.	Presupuesto para formación,  instructores internos/externos,	Continuo	Dirección de Recursos Humanos y Coordinador de Calidad.
	4.2. Diseño y Ejecución de Programas de Capacitación en Calidad	Desarrollar e impartir cursos y talleres específicos sobre estándares de calidad, uso de herramientas de calidad y mejora continua.	Identificar el 100% de las necesidades de capacitación en calidad en 3 meses.	materiales de capacitación.		
	4.3. Programa de Asesoramiento en Calidad	Establecer un sistema de consejeros o asesores internos para brindar apoyo y guía a los empleados en la atención de los estándares de calidad.	Implementar al menos 2 programas de capacitación en calidad en el primer año.			

Fuente: Elaboración Propia

## **Factibilidad de la Propuesta**

**Factibilidad Técnica:** La implementación se fundamenta en el SGC ya instaurado (ISO 9001), por lo que no es preciso crear una estructura de gestión desde el inicio. La puesta en marcha de las diversas fases de los programas posibilitará realizar modificaciones menores a los procesos ya instaurados.

**Factibilidad Económica:** Los costos se enfocan sobre todo en el lapso invertido en las reuniones y la capacitación. No se necesitan inversiones significativas, ni cuestiones logísticas vinculadas con expertos en redes de confianza y gestión de calidad, comestibles y bebidas, materiales o equipos para oficinas. La inversión en capacitación se verá compensada a mediano plazo, ya que los costos de reclamaciones y errores bajarán y la rentabilidad aumentará.

**Factibilidad Operativa:** La propuesta está destinada a la totalidad de los habitantes del área operativa (20 empleados) y a los directivos de Strand Architecture Engineering, lo que asegura que la alta dirección tenga el control y la gestión directa. La aceptación del liderazgo está garantizada por su formación y compromiso.

## **Evaluación e Implementación de la Propuesta**

**Priorizar la implementación gradual y adaptable:** Implementar por etapas el programa de redes de confianza y el SGC, empezando con las tareas que aborden las debilidades más críticas (por ejemplo, mejorar la comunicación del SGC y el compromiso directivo) y aquellas que aprovechen las fortalezas (por ejemplo, ampliar los programas de capacitación). Esto permitirá realizar ajustes y validaciones en cada fase.

**Asegurar el patrocinio y la participación activa de la alta dirección:** La alta dirección debe liderar claramente esta iniciativa, no solo a través de comunicados, sino participando activamente

en talleres y reuniones e ilustrando los valores de calidad y confianza. Este patrocinio es esencial para superar la percepción de falta de compromiso (50% en ítem 6 del Plan SGC).

**Especificar metas precisas y un medio de apreciación constante:** Determinar indicadores claves de rendimiento (KPI) específicos para cada actividad del programa y del SGC, como los índices de asistencia a entrenamientos, las encuestas sobre el ambiente laboral o la reducción de no conformidades. Hacer evaluaciones periódicas para evaluar el avance y modificar las estrategias de acuerdo con lo que sea necesario.

**Promover una cultura de retroalimentación y adaptación:** Establecer un ciclo continuo de retroalimentación en el que los trabajadores tengan la posibilidad de compartir sus opiniones y recomendaciones acerca de la ejecución del programa y el SGC. Emplear este feedback para hacer mejoras continuas y garantizar que el sistema satisfaga las necesidades verdaderas de la organización.

**Comunicación estratégica de las ventajas:** Informar de manera constante en todos los niveles de la organización los beneficios tangibles e intangibles del SGC y de las redes de confianza. Señalar la forma en que estos programas ayudan a optimizar el clima de trabajo, la productividad, la competitividad y la deleite del cliente.

## **Conclusiones**

El Capítulo VI ha expuesto el Programa Redes de Confianza y Sistema de Gestión de Calidad, una maniobra que se basa en la condición de que la calidad en la gestión de Strand Architecture Engineering es directamente proporcional a la solidez de sus redes de confianza.

La propuesta está diseñada como una solución holística y estratégica que integra las necesidades halladas en Strand Architecture Engineering. Su implementación promete no solo

mitigar los fallos actuales, sino también incrementar las fortalezas, generando una sinergia donde la confianza mutua mejora los procesos de calidad y provee su adhesión; al mismo tiempo, cuando las operaciones son más eficientes, se consolida la confianza interna y externa hacia la organización.

La propuesta no solamente es sostenible desde el punto de vista económico y viable desde el técnico, sino que también proporciona un camino claro para que la compañía obtenga una ventaja competitiva duradera, garantizando la complacencia del cliente y la fidelización del talento humano mediante un liderazgo heredero y transparencia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Antunes, M, Texeira, J y Texeira, M. (2017). The relationship between innovation and total quality management and the innovation effects on organizational performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34: 1474-1492. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2016-0025>
- Alonso, M. (2024). Gestión de calidad: Qué es, etapas y herramientas para implantarla en tu negocio. <https://asana.com/es/resources/quality-management>.
- Ariely, D. (2016). The trust factory. *Dialogue Q2*. Duke CE. <https://bit.ly/3y9sLQ0>
- Barbosa, J. Barbosa, J y Rodríguez, M. 2013. Revisión y análisis documental para estado del arte: una propuesta metodológica desde el contexto de la sistematización de experiencias educativas. *Investigación bibliotecológica*, 27(61), sep.-dic. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2013000300005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2013000300005).2013. [https://doi.org/10.1016/S0187-358X\(13\)72555-3](https://doi.org/10.1016/S0187-358X(13)72555-3)
- Berg, J., Dickhaut, J. y McCabe, K. (1995). Trust, re-ciprocity, and social history. *Games and economic behavior*, 10(1), 122-142
- Briceño, M. (2024). Relaciones de confianza para la consolidación de responsabilidad social empresarial. *Revista Momboy Fondo Editorial UVM*. Universidad Valle del Momboy.
- BSI Group. 2015. *Cómo será diferente su auditoría ISO 9001*. Ciudad de México
- Casas, J., Repullo, J. R. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Escuela Nacional de Sanidad. <https://bit.ly/2RAglAc>
- Covey, F. (2023). Construir una cultura próspera basada en la confianza. <https://www.franklincovey.com/winning-culture/increase-trust/>

- Durán, C. (2024). Así es como las redes de confianza son la base del liderazgo. Elhu Consulting.  
<https://elhuconsulting.com/liderazgo-y-redes-de-confianza/>
- Edelman (2020). Barómetro de confianza de Edelman 2020. <https://bit.ly/2RrVfUz>
- Ernst & Young EY. (2022). Building a better working world. [https://www.ey.com/es\\_ve](https://www.ey.com/es_ve)
- ISO 9001. (2015) ¿Qué es la gestión de la calidad? <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Giraldo, J., Casas, A. C., Méndez, N. M. y Eslava, E. (2013). Valores, representaciones y capital social en Antioquia 2013. Universidad eafit, Escuela de Ciencias y Humanidades, Centro de Análisis Político
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2012). Metodología de la investigación. (5ta ed.) Mexico: Mcgraw-HILL.
- Jaramillo, S. (2022). Coherencia y legitimidad: una propuesta para analizar la confianza empresarial en contextos mineros. OPERA, 30, pp. 215-229. DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n30.12>
- Kahneman, D., Knetsch, J. L. y Thaler, R. H. (1986). Fairness and the assumptions of economics. The Journal of Business, 59, 285-300
- Lloyd, S. (2024, 11 de abril). Gestión de calidad: la clave para generar confianza en la marca. Ideagen. <https://www.ideagen.com/thought-leadership/blog/quality-management-key-building-brand-trust>
- Méndez, C., Jaramillo, D y Serrano, I. (2006). Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos. México: Instituto Politécnico Nacional.

- Millner, D. (2022). Generar confianza en el liderazgo en el lugar de trabajo. HR Exchange Network. <https://www.hrexchangenetwork.com/employee-engagement/columns/building-trust-in-leadership-around-the-workplace>
- Moreno, K. (2023, 2 de agosto). Cómo la baja calidad de evaluaciones de desempeño daña a los empleados en Estados Unidos. Infobae. <https://www.infobae.com/estados-unidos/2024/08/02/como-la-baja-calidad-de-evaluaciones-de-desempeno-dana-a-los-empleados-en-estados-unidos/>
- Murtin, F., Fleischer, L., Siegerink, V., Aassve, A., Algan, Y.,... Smith, C. (2018). Trust and its Determinants: Evidence from the Trustlab Experiment. oecd Statistics Working Papers. <https://bit.ly/3oOSPvP>
- Ostrom, E. y Ahn, T. K. (2003). Una perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: capital social y acción colectiva. *Revista Mexicana de Sociología*, 65(1), 155-233.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de investigación cuantitativa. (3a ed.). Caracas: FEDUPEL.
- Prajogo, Daniel y Amrik Sohal. 2001. TQM and innovation: a literature review and research framework. *Technovation*, 21: 539-558. 2001. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(00\)00070-5](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(00)00070-5)
- Raftu, N. (2023). La confianza es importante si quieres tener éxito en el trabajo. The Conversation. <https://theconversation.com/trust-is-important-if-you-want-to-succeed-at-work-heres-how-to-build-it-200095>
- Reyes, D. y Cadena, A. (2021) El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. Universidad Nacional Autónoma de México.



Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. Pearson Educación.

<https://bit.ly/3bvfx6n>

Silva, S. y Valencia, S. (2022) Coherencia y legitimidad: una propuesta para analizar la confianza empresarial en contextos mineros. Revista OPERA SSN: 1657-8651, E-ISSN: 2346-2159, N° 30, enero–junio de 2022, pp. 215-229.

Team, I. (2022). 5 Estrategias efectivas para generar confianza entre los empleados.

<https://teaminsights.io/es/blog/noticias/5-estrategias-efectivas-para-generar-confianza-entre-los-empleados/>

Zabala, F. y Vélez, E (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador.

Zendesk. (2023, 20 de diciembre). Gestión de calidad: 7 pilares de la norma ISO 9001 [GUÍA].

<https://www.zendesk.com.mx/blog/pilares-calidad/>

## **ANEXOS**

## Anexo 1 Instrumento 1

### (NSTRUMENTO 1

#### Instrucciones:

A continuación, hallará un conjunto de declaraciones vinculadas con las redes de confianza. Por favor, exprese su grado de conformidad o discrepancia con cada declaración empleando la siguiente escala:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Por favor, señale con una "X" o un círculo el número que mejor refleje su punto de vista para cada declaración. Sus respuestas son reservadas y contribuirán a perfeccionar nuestras acciones en relación a las redes de confianza.

Objetivo General: Diseñar estrategias para el fortalecimiento de las operaciones aplicando redes de confianza y gestión de calidad en Strand Architecture Engineering.						
Objetivo Específico 1: Identificar las redes de confianza en Strand Architecture Engineering.						
Variable: Redes de Confianza						
N°	Indicador: Cultura Corporativa	1	2	3	4	5
1	La cultura organizacional fomenta la construcción de relaciones de confianza entre los empleados.					
2	Siento que la cultura corporativa promueve la transparencia y la honestidad en las interacciones laborales.					
3	Percibo que existe un compromiso genuino por parte de la dirección para generar un ambiente de confianza.					
N°	Indicador: Autonomía	1	2	3	4	5
4	Siento que la confianza depositada en mi capacidad me permite tomar decisiones importantes en mi trabajo.					
5	Mi supervisor confía en que realizaré mis tareas de manera responsable y eficiente sin una supervisión constante.					
6	Existe confianza en mi capacidad y conocimientos para proponer nuevas ideas					
N°	Indicador: Sentimiento de pertenencia	1	2	3	4	5
7	Percibo que la confianza es un elemento fundamental en la cohesión de nuestro equipo de trabajo.					
8	La confianza que se deposita en mí fortalece mi sentido de pertenencia al equipo y a la empresa.					
9	Siento que la confianza mutua contribuye a un ambiente de trabajo más colaborativo y positivo.					

N°	Indicador: Clima laboral positivo	1	2	3	4	5
10	Siento que existe un ambiente de respeto y confianza que facilita la expresión de diferentes puntos de vista.					
11	La confianza entre los miembros del equipo nos permite abordar los desafíos de manera constructiva.					
12	El clima laboral se caracteriza por la confianza en la integridad y profesionalismo de cada miembro.					
N°	Indicador: Productividad del equipo	1	2	3	4	5
13	La confianza en las habilidades y el compromiso de cada miembro impulsa la productividad del equipo.					
14	Existe una confianza implícita en que cada miembro del equipo cumplirá con sus responsabilidades de manera eficiente.					
15	La confianza en la colaboración y el apoyo mutuo nos permite alcanzar los objetivos de productividad de manera más efectiva.					

¡Muchas gracias por su participación!

## Anexo 2

### Instrumento 2

#### INSTRUMENTO 2

##### Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con la gestión de calidad. Por favor, indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación utilizando la siguiente escala:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Por favor, marque con una "X" o un círculo el número que mejor represente su opinión para cada afirmación. Sus respuestas son confidenciales y nos ayudarán a mejorar nuestra gestión de calidad.

Objetivo General: Diseñar estrategias para el fortalecimiento de las operaciones aplicando redes de confianza y gestión de calidad en <u>Strand Architecture Engineering</u> .						
Objetivo Especifico 2: Conocer el manejo de la gestión de calidad en los procesos operativos de <u>Strand Architecture Engineering</u> .						
Variable: Gestión de calidad						
N°	Indicador: Supervisión de los procesos y flujos de trabajo	1	2	3	4	5
1	Los procesos de trabajo en mi área están claramente definidos y documentados.					
2	La supervisión de flujos de trabajo nos ayuda a identificar oportunidades para mejorar					
3	Considera que la supervisión es un apoyo efectivo para asegurar que cumplimos con los estándares de calidad.					
N°	Indicador: Planificación e implementación de un sistema de gestión de calidad	1	2	3	4	5
4	Existe una planificación clara y detallada del sistema de gestión de calidad de la empresa.					
5	Los procesos del sistema de gestión de calidad se han implementado de manera efectiva en mi área de trabajo.					
6	La empresa demuestra un compromiso real con la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de calidad					

N°	Indicador: Realización de auditorías internas y externas	1	2	3	4	5
7	Estoy bien informado sobre los propósitos y el proceso de las auditorías internas y externas.					
8	Las auditorías se realizan de manera objetiva para identificar áreas de mejora en nuestros procesos.					
9	Las auditorías contribuyen significativamente a la mejora continua de la calidad en la empresa.					
N°	Indicador: Asesoramiento y capacitación a los empleados	1	2	3	4	5
10	Las oportunidades de capacitación que ofrece la empresa mejoran directamente la calidad de mi trabajo.					
11	El asesoramiento que recibo me ha ayudado a comprender y aplicar mejor los estándares de calidad.					
12	La empresa invierte adecuadamente en la formación de los empleados en temas relacionados con la calidad.					

¡Muchas gracias por su participación!

### Anexo 3

#### Validación de Instrumentos

#### TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: 30/09/25

Nombre del Experto: Cristina Vieras

Aspectos a Evaluar:

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1			X			X				X			
2	X				X				X				
3	X				X				X				
4		X				X				X			
5		X				X				X			
6		X				X				X			
7		X				X				X			
8	X				X				X				
9	X				X				X				
10	X				X				X				
11	X				X				X				
12	X				X				X				
13		X				X				X			
14	X					X			X				
15	X					X			X				

A: Excelente

B: Bueno

C: Regular

D: Deficiente

Observaciones Generales:

Experto: Estudios realizados

Apellidos y Nombres:  
Cristina Vieras

Grado: Lda. Administración de Empresas

Especialización: RRHH

Firma:



Maestría: Administración de empresas

## Anexo 4

### Validación de Instrumentos

#### TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

Por favor lee cuidadosamente cada uno de los ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: 30/09/2025

Nombre del Experto: Cristina Vieras

Aspectos a Evaluar:

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1	X				X				X				
2			X			X				X			
3	X					X				X			
4	X					X				X			
5	X								X				
6	X				X				X				
7	X					X				X			
8		X				X				X			
9		X			X				X				
10		X			X				X				
11	X				X					X			
12		X				X			X				

A: Excelente

B: Bueno

C: Regular

D: Deficiente

Observaciones Generales:

Estudios realizados:

Experto:

Cristina Vieras

Apellidos y Nombres:

Firmas:



Pregrado: Lcda. Administración de empresas

Especialización: Gerencia de RRHH

Maestría: Docencia para la educación superior

Doctorado: En proceso



## Anexo 5

### Validación de Instrumentos

#### TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

**Fecha:** 30/10/25

**Nombre del Experto:** Héctor Antúnez

**Aspectos a Evaluar:**

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1	X				X				X				
2			X			X				X			
3	X					X				X			
4	X					X				X			
5	X								X				
6	X				X				X				
7	X					X				X			
8		X				X				X			
9		X			X				X				
10		X			X				X				
11	X				X					X			
12		X				X			X				

**A: Excelente      B: Bueno      C: Regular      D: Deficiente**

**Observaciones Generales:**

**Estudios realizados**

**Experto:** Héctor Ali Antúnez  
**Apellidos y Nombres:**  
**Firma:**



**Pregrado:** Economista  
**Especialización:** Gerencia de empresas  
**Maestría:** Administración de empresas  
**Doctorado**

## Anexo 6 Validación de Instrumentos

### TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: 30/10/25

Nombre del Experto: Héctor Antúnez

Aspectos a Evaluar:

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1		X			X				X				
2	X				X				X				
3	X				X				X				
4	X					X				X			
5		X				X				X			
6		X				X				X			
7		X				X				X			
8	X				X				X				
9	X				X				X				
10	X				X				X				
11	X				X				X				
12	X				X				X				
13		X				X				X			
14		X				X				X			
15		X			X					X			

A: Excelente

B: Bueno

C: Regular

D: Deficiente

Observaciones Generales:

Estudios realizados

Experto: Héctor Ali Antúnez  
Apellidos y Nombres:  
Firma:



Pregrado: Economista  
Especialización: Gerencia de empresas  
Maestría: Administración de empresas  
Doctorado

## Anexo 7

### Validación de Instrumentos

#### TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: 15/11/25

Nombre del Experto: Edgardo Paolini

Aspectos a Evaluar:

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1		X			X				X				
2	X				X				X				
3	X				X				X				
4	X					X				X			
5		X				X				X			
6		X				X				X			
7		X				X				X			
8	X				X				X				
9	X				X				X				
10	X				X				X				
11	X				X				X				
12	X				X				X				
13		X				X				X			
14		X				X			X				
15		X			X				X				

**A: Excelente**

**B: Bueno**

**C: Regular**

**D: Deficiente**

**Observaciones Generales:**

**Estudios realizados**

**Experto: Edgardo Paolini**

**Apellidos y Nombres:**

**Firma:**

**Pregrado:**

**Especialización:**

**Maestría:**

**Doctorado**

## Anexo 8

### Validación de Instrumentos

#### TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: 15/11/25

Nombre del Experto: Edgardo Paolini

Aspectos a Evaluar:

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1	X					X				X			
2			X			X				X			
3		X				X				X			
4		X				X				X			
5		X							X				
6		X			X				X				
7	X					X				X			
8		X				X				X			
9		X			X				X				
10		X			X				X				
11	X				X					X			
12		X				X			X				

A: Excelente

B: Bueno

C: Regular

D: Deficiente

Observaciones Generales:

Estudios realizados

Experto: Edgardo Paolini

Apellidos y Nombres:

Firma:



Pregrado:

Especialización:

Maestría:

Doctorado

**Anexo 9**  
**Carta de Aprobación**

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi Carácter de Tutora del Trabajo Especial del Grado Titulado: **REDES DE CONFIANZA Y GESTIÓN DE CALIDAD EN STRAND ARCHITECTURE ENGINEERING**, realizado por la bachiller **Stefhany Paola Rizzuto Rodríguez**, C.I. 29.874.622, para optar por el título de **Ingeniero Industrial**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido ante la presentación pública y la evaluación por parte del jurado que se asigne.

Atentamente,

Ing. Edgar Omaña  
C.I. 11.896.440

A los 30 días del mes de noviembre de 2025