

AVANCE 1

DEFINICIÓN DEL PROYECTO

## Estudio de FODA para la mejora de los Champions Teams

Datos del estudiante	<p>Nombre completo: Ashley Fonseca Lázaro Carrera: Licenciatura de Ingeniería Química Industrial</p>
Datos de la empresa	<p>Emerson es una compañía reconocida por sus altos productos de calidad, en donde la tecnología y la ingeniería se unen para crear soluciones en beneficio de los clientes, impulsadas sin compromiso por un mundo en acción (Emerson, 2021). La calidad es un acto continuo, no es un hecho puntual, no comienza ni termina, sino se crea un hábito, en el cual se repiten tareas (Aristóteles 2007).</p> <p>Estos tienen una alta gama de productos sin embargo se dividen en dos plataformas comerciales las cuales serían, soluciones de automatización y soluciones comerciales y residenciales, donde se combina la tecnología avanzada, experiencia de liderazgo en la industria y una curiosidad insaciable por el mundo para crear soluciones sostenibles para nuestros clientes.</p> <p>Las soluciones de automatización tienen como propósitos, ayudar al mundo a aprovechar al máximo sus valiosos recursos, permitir a los países que hagan avanzar su economía de manera responsable, empoderar a las industrias para que crezcan en los momentos clave y hacer avanzar a las industrias que son el sostén de la vida cotidiana. Actualmente hay más de 10 mil empleados en esta rama. Al tener una buena calidad es una condición que debe tener todo servicio para conseguir mayor rendimiento en su actividad y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para cumplir con las necesidades del cliente. (Grupo IOE, 2020).</p>
Planteamiento del problema	<p>Dentro de la empresa, están los ingenieros de ventas internas, los cuales llevan capacitaciones para poder darle el servicio adecuado a sus clientes, sin embargo, cuando son productos</p>

	<p>nuevos al momento de atender el cliente está la posibilidad de que necesitan buscar información del producto debido a que no están del todo seguros de la información que disponen, es importante recalcar la importancia de la gestión del conocimiento, este se ha incorporado en la Teorías de Gerencia y Economía como dicta Araya en el 2005, por medio de este se practica la disciplina en la constante búsqueda de soluciones para la gestión de las organizaciones.</p> <p>Existe grupos de ayuda los cuales se denominan Champions Teams. Por medio de una investigación se mostró la falta de reputación que presentan debido a que ante la población de EMERSON tienen una calificación baja ante su servicio, además de que los ingenieros de ventas interna nuevos no tienen el conocimiento de que existen estos Champions Teams. Un estudio por Domenech en el 2008 menciona que tanto los miembros de las diversas experiencias como los profesionales que las dirigen, afirman que el refuerzo que se recibe en el grupo ayuda a mantener la experiencia grupal y beneficia a nivel individual a los participantes en ella.</p>
Justificación del proyecto	<p>Para crear un grupo experto de alto nivel que tenga los conocimientos de estos artefactos se necesita hacer un estudio para mejorar el servicio que ofrece los Champions Teams, por lo que se hará un FODA el cual consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir las oportunidades y amenazas (Universidad Galileo, 2019). De esta manera se gestiona un inventario actual de como esta funcionando el sistema de un Champions Teams y así a la hora de crear un nuevo grupo este va a tener el diagnostico empresarial donde tendrá pautas que lo ayudara a estructurarse sin ningún problema. Asimismo, ayudar a producir la confianza a los empleados de que se apoyen en el grupo y complacer al cliente con información sostenible para así poder transmitir un conocimiento para un mejor entendimiento (Araya, 2005). De igual manera Becerra , et la. (1969) asegura que este proceso debe ser sistémico, con una perspectiva estratégica y basada en un enfoque de calidad que esté soportado en modelos y sistemas de gestión orientados al mejoramiento</p>

	continuo. Este tipo de sistema es una estrategia beneficiosa en el mercado y conlleva a nuevas oportunidades de negocio.
Alcance del proyecto	Hay una gran cantidad de Champions Teams cada uno se especializa en su debida área debido a que EMERSON maneja una variedad de productos. Estos podrían ser de gran ayuda para los nuevos ingresos como serían los pasantes o los trabajadores oficiales que no tienen mucho tiempo dentro de la empresa porque, aunque tienen un entrenamiento de igual manera se les dificulta mantener la información de los productos. También reforzar el conocimiento de los empleados que tienen más años en la empresa. Al ayudar a los empleados con grupo de apoyo la cual sería una herramienta de mucha importancia para la empresa, esta llega a ser beneficiada dando una mejor imagen, un mejor fluido de estrategias, confianza entre los empleados e ideas innovadoras.
Objetivo general del proyecto	Realizar un inventario del estado actual de los Champions Teams por medio de la herramienta FODA, logrando una mejora en la creación de futuros grupos de apoyo en un periodo de 3 meses.
Objetivos específicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar un esquema FODA para determinar las necesidades.</li> <li>2. Coordinar el acercamiento con los diferentes Champions Teams donde se aplique el FODA.</li> <li>3. Aplicar el FODA a los Champions Teams para su eventual análisis.</li> <li>4. Presentar un informe de los resultados obtenidos después del análisis.</li> </ol>

ESTRUCTURA DESGLOSADA DEL TRABAJO

Plan estratégico FODA

Objetivos estratégicos

Plan de acciones

Acciones estratégicas desarrolladas

Informe de resultados

Realizar preguntas para el FODA

Aplicar un esquema de preguntas para los entrevistados

Establecer conceptos que ayuden a realizar un FODA

Ordernar preguntas finales para cada entrevistado

Coordinar el acercamiento con los Champions Teams

Contactar a los encargados de los Champions Team

Aplicar la entrevista

Analizar resultados obtenidos por medio de la entrevista

Realizar un FODA por Champions Team y uno general

Investigar la mejor forma de crear un FODA

Analizar resultados donde se determine los conceptos respectivos del FODA

Presentar el informe final del analisis tanto del FODA general como el FODA individual

## CRONOGRAMA DE TRABAJO

#	Actividad	Predecesora	Fecha inicio	Fecha fin	Horas	Mayo		Junio				Julio				Agosto		
						S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13
	<b>CONTINUACION PROYECTO</b>																	
	Introducción proyecto		28-febrero	28-febrero														
	<b>AVANCE 1</b>																	
	Introducción		1/30/2022	3/9/2022	6													
	Justificación		1/30/2022	3/9/2022	4													
	Objetivos		1/30/2022	3/9/2022	5													
	<b>AVANCE 2</b>																	
	EDT		3/12/2022	3/14/2022	3													
	Cronograma del Proyecto		3/12/2022	3/14/2022	3													
	Recursos y Presupuesto		3/13/2022	3/14/2022	2													
	Riesgos		3/13/2022	3/14/2022	3													
	Plan de Calidad		3/14/2022	3/15/2022	2													
	Aspectos Relevantes		3/14/2022	3/15/2022	2													
	Preguntas FODA		3/15/2022	3/16/2022	2													
	<b>AVANCE 3</b>																	
	Acercamiento a los Champions Teams		03-21-2022	3/22/2022	3													







RECURSOS Y PRESUPUESTO:

<b>Recursos y presupuestos</b>			
<b>Recursos</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>
<b>Encargados</b>	El estudiante este encargado de realizar las entrevistas como el análisis	1	N.A
<b>Materiales</b>	El único material para utilizar es el sharepoint donde se estará teniendo un registro de las preguntas, entrevistas y resultados del procedimiento	1	N.A
<b>Tecnológico</b>	Plataforma de comunicación, por ejemplo, Teams o WebEx que son los dos únicos medios para realizar reuniones 1 a 1. La computadora de Emerson la cual es adquirida para realizar los trabajos que se le asignan	1	N.A
<b>Financiamiento</b>	N.A	N.A	N.A
<b>COSTO TOTAL DEL PROYECTO</b>			<b>N.A</b>

## PLAN DE RIESGOS

OBJETIVO	RIESGO	PROBABILIDAD	DESCRIPCIÓN	PLAN DE CONTINGENCIA
Elaborar un esquema FODA para determinar las necesidades.	No elaborar el esquema correcto	10%	Debido a que el esquema se verá realizado por diferentes Champions Teams con diferentes actividades puede ser que el esquema no sea el correcto para algún Team.	El esquema FODA general será una herramienta que pueda ayudar a contribuir con las necesidades de este.
Coordinar el acercamiento con los diferentes Champions Teams donde se aplique el FODA.	No participación del equipo	20%	La disponibilidad del equipo puede limitarse debido a que tiene mucho trabajo por hacer por lo que no tendrían disponibilidad.	Se contará con las demás personas que conforman el equipo o realizar un cuestionario abierto.
Aplicar el FODA a los Champions Teams para su eventual análisis	Resultados no esperados	30%	El FODA se realizará por medio de las respuestas de los entrevistados, sin embargo, si estos responden de manera ambigua no se tendrá un buen resultado.	Contactar a los entrevistados de manera inmediata para obtener una mejor respuesta.
Presentar un informe de los resultados obtenidos después del análisis.	El FODA no llega a tener información relevante	20%	Debido a que el FODA es para demostrar el inventario actual de los Champions Teams, si este no tiene la información que la empresa busca para mejorar o deshacer alguna actividad que los involucre el FODA perderá su valor.	Realizar otro informe con temas investigativos que relacionen lo teórico con lo experimental donde se pueda apreciar la información necesaria y hacer énfasis en las necesidades de los Champions tanto como para el conocimiento de la empresa.



PLAN DE CALIDAD

Objetivo	Indicador	Descripción	Criterio de aceptación	Metodología
Elaborar un esquema FODA para determinar las necesidades.	Documentación de preguntas para realizar una entrevista donde se enfatice en el comportamiento de los Champions Teams.	En Emerson la documentación es muy importante debido a que es un respaldo además de que sirve para que los superiores lo analicen y den su retroalimentación si es necesaria.	El esquema es revisado y aprobado por el supervisor.	Realizar un Form del share point de Emerson que documente el esquema.
Coordinar el acercamiento con los diferentes Champions Teams donde se aplique el FODA.	Establecer una comunicación con los encargados.	Emerson cuenta con varias plataformas de comunicación además de poder organizar reuniones por medio de Outlook.	Las invitaciones para realizar las entrevistas son enviadas y aceptadas.	Comunicarse por medio de correo y así organizar una reunión dependiendo del horario que mantengan sin obstruir en su actividad laboral.
Aplicar el FODA a los Champions Teams para su eventual análisis	Elaboración del FODA para cada Champions y uno general.	Por medio de esta estrategia poder analizar cada concepto y darlo a relucir ante la empresa.	Presentarlo ante los funcionarios de Emerson para ayudarlos a mejorar con respecto a la función de los Champions Teams.	Analizar las respuestas de la entrevista e ir organizando el FODA con los resultados en sus respectivos sectores de este.

## ASPECTOS MÁS RELEVANTES DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DURANTE LAS HORAS AVANZADAS

<i>Principales obstáculos o retos presentados</i>	<p>El proyecto en si no se iba hacer de forma general pero debido a la baja reputación que tienen los Champions Teams se decide hacer un FODA que ayude a entender el porque de los resultados, por lo que se tuvo que iniciar desde cero para poder ajustar el nuevo proyecto dentro de un tiempo establecido. Además de obtener la aprobación del supervisor y mentor quienes están al tanto del procedimiento del proyecto.</p>
<i>Lecciones aprendidas durante la ejecución del proyecto o de las tareas</i>	<p>La iniciativa es un punto importante, el quedarse sin hacer ningún proceso solo atrasa la ejecución. La comunicación es muy importante si no se llega a compartir los pensamientos no abra un avance y se puede quedar estancado. Tomando los dos puntos anteriores se puede hacer un gran trabajo en donde el procedimiento fluye sin ningún obstáculo, también este te da la oportunidad de relucir la habilidad de liderazgo, creatividad e ingenio.</p>
<i>Actividades pendientes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la entrevista</li> <li>• Investigar sobre los conceptos del FODA</li> <li>• Analizar los resultados</li> <li>• Organizar las respuestas con respecto a cada concepto que lleva el FODA</li> <li>• Realizar dos FODA por medio de los resultados</li> <li>• Realizar un informe final ya sea tipo ensayo o presentación.</li> </ul>
<i>Comentarios generales</i>	<p>El FODA además de ser una excelente herramienta para la estadística de una empresa ayuda a mejorar el movimiento dentro de la empresa ya que este puede llegar a mejorar o re inventar lo que ya antes se estaba haciendo, en este caso se espera que por medio de esta herramienta se de la oportunidad de dar a relucir el trabajo que hace cada Champion Temas y que los colaboradores de Emerson se den cuenta que tienen un apoyo más allá de solo buscar en paginas en las que la respuesta buscada puede ser ambigua.</p>

## REPORTE DE AVANCE – CIERRE DEL PROYECTO

Durante un periodo de 3 meses en un plazo de 180 horas el día 27 de abril del 2022 se termina al 100% el proyecto realizando los FODAS finales obteniendo la aprobación de los supervisores, mentores y personas involucradas en el proceso. Para el primer avance se tenía un 10% realizado en un total de 30 horas. Para el segundo avance se tenía un porcentaje de un 55% en un total de 30 h Por último el tercer avance se logró el 100% con 104 h. Las horas que no están dentro de los avances es debido a correcciones, reuniones, revisiones, discusión y demás factores que se iban dando conforme el proceso del proyecto.

## REPORTE DE CAMBIOS

Describe los cambios que se requieran aplicar fase para avanzar con el proyecto en relación con la planeación inicial.

Impacto del cambio (técnico, presupuesto, cronograma, recursos, otros proyectos).

FASE DE PROYECTO / ENTREGABLE	CAMBIO	IMPACTO
Avance 1	El proyecto constituía en hacer un Champions Teams de Slurry Mag, sin embargo, se cambia a un estudio con la herramienta FODA.	Por medio de la herramienta ayuda a presentar un inventario de los Champions Teams para ayudar tanto a los presentes equipos como los futuros.
Esquema FODA	Se iba hacer un FODA en general, pero se decidió hacer un FODA para cada Champions, más el general.	Se aprecia cada rol de los Champions lo que ayuda un entendimiento para realizar el FODA general.
Informe de Resultados	El informe de resultados iba hacer solamente los FODAS creados, no obstante, se añadió una tabla resumen llamada SWO (scope of work)	Debido a que se debe de presentar a los compañeros de trabajo el proyecto la tabla resumen ayuda a refrescar la información dada.

## ASPECTOS MÁS RELEVANTES AL CIERRE DEL PROYECTO

<i>Principales obstáculos o retos presentados</i>	<p>El cambio de proyecto fue el reto más grande presentado. El primer tema estaba un poco limitado de recursos, información e interés por medio del Project Lead. Había muchas circunstancias que no dejaban avanzar por lo que estaba estancada. El segundo tema estaba mucho mas accesible, no obstante, tenia que empezar desde cero a pesar de que esta un poco relacionado con el primero.</p>
<i>Lecciones aprendidas durante la ejecución del proyecto o de las tareas</i>	<p>La iniciativa y la falta de vergüenza son dos factores que me ayudaron mucho a avanzar. Los estudiantes están acostumbrados a que están todas las indicaciones y uno solo debe de proceder, pero en un trabajo es diferente. Los supervisores no te dejan ambiguo, sin embargo, el proyecto era mi responsabilidad y mi persona era la que tenía que trabajar para poder realizar el proyecto de la mejor manera. La comunicación me recalco lo importante que es, para este proyecto me tenia que estas comunicando con los compañeros por lo que me ayudo en ser más flexible a la hora de hablar.</p>
<i>Actividades pendientes</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensayo de 1000 palabras</li><li>• Entregar avance 3</li></ul>
<i>Comentarios generales</i>	<p>El ambiente laboral de EMERSON fue de gran impacto de mi persona, tanto las circunstancias como mis colegas me ayudaron a crecer como persona en la compañía y fuera de ella. A pesar de que no me daban consejos verlos trabajar y la interacción con ellos fue lo que me ayudo a crecer y poder dar buenos resultados. Por lo tanto, fue una gran experiencia.</p>

## El antes y el después

El 24 de agosto del 2021 recibí la llamada de una de las empresas donde había postulado, esta consistía en que habían leído mi currículum y les interesaba tener una entrevista con mi persona por lo que acepté inmediatamente y con emoción. Para el 25 de agosto a las 9:00 am estaba empezando mi entrevista, con todo el nerviosismo del mundo le pedía a Dios que todo saliera bien. El ambiente que desbordaba quienes me iban a hacer la entrevista me calmó, ya que era tranquilo y cómodo por lo que pude hacer la entrevista sin ningún problema. Ese mismo día después de aproximadamente 6 horas me notificaron que fui aceptada para trabajar en EMERSON, la felicidad que sentí fue mucha, pensé: "Lo logré". Después de mandar mis papeles y firmar el contrato tan solo me quedaba esperar el día de inicio. El 14 de setiembre ya era el primer día de trabajo, era la primera vez que trabajaba por lo que estaba muy nerviosa. Al pasar de los días finalmente después de un entrenamiento de 2 semanas fui certificada para hacer mi trabajo sola. En EMERSON el "01 List" es un listado donde están todas las órdenes que necesitan cotización, mi rol era hacer esas cotizaciones. Es un proceso fácil, sin embargo, cometía muchos errores los cuales me estresaban y la confianza en mí misma iba en descenso, pensaba "esto ya lo sé hacer, pero igual sigo fallando, de seguro estoy causando demasiados problemas."



Subject	Description
QUOTE PREPARATION CRM Ref No#:1030958810309588	
REV 1	Sales Rep: Todd Fortman ISE: Angie Castro
Rev 1	Mitch Larson Hector Rodriguez
QUOTE PREPARATION CRM Ref No#:1031926610319266	Rep: Cliff Torrence ISE: Fiorella Pena
QUOTE PREPARATION CRM Ref No#:1031127910311279	Rep: Lindsay Truxal ISE: Diego Castillo
QUOTE PREPARATION CRM Ref No#:1031738410317384	Sales Rep: Mark Head ISE: Alice Hakala
REF: P- Bldg chilled water meter	Sales Rep: Wayne Brinkman Order Manager: Faith Cometto
Rev 1	Kathryn Satoda Hector Rodriguez
Revision #2	Rep: Tony Lando OM: Sarah Moore
New Quote	Salesperson: Joe Almon ISE: Fernando Vargas
QUOTE PREPARATION CRM Ref No#:1020200810202008	Rep: Donna McClung ISE: Diego Castillo
REF: RFQ - Vortex - 140FT485	PLEASE WEB PUBLISH THE PROPOSAL

#### 01 List cotizaciones

La autoconfianza es tener confianza en los propios juicios, decisiones, capacidades y habilidades. Es tu actitud sobre tus capacidades para completar ciertas tareas. Significa que eres consciente de ti mismo y puedes reflexionar sobre tus puntos fuertes y débiles. (Historia de la empresa, 2021). Con respecto a lo anterior, mi personalidad no gozaba de esas características, ni tampoco la actitud adecuada, sentía que más bien todo lo estaba haciendo mal y que en algún punto me iban a regañar. Mi supervisor me animaba, diciendo que era totalmente normal y que él también cometía errores, el asunto era saber cómo arreglarlos y sobre llevarlo. Esas palabras me ayudaron mucho, no obstante, a la hora de hacer mi proyecto volví a decaer, no tenía ni idea de que hacer, mis compañeros ya estaban avanzado con su proyecto y yo aún no me podía comunicar con mi Project lead (persona encargada del proyecto asignado) pensaba que no podía ser capaz de hacer el proyecto sola si no tenía los recursos, tampoco tenía la confianza de pedir ayuda lo cual causo varios atrasos. Cuando llegué a un impasse, decidí que era momento de pedirle ayuda a mi supervisor lo cual fue el punto de empuje. Mi proyecto ya tenía curso y mi proactividad en el trabajo subió a grandes pasos. El cuatrimestre finalizo sin ningún problema a pesar de los altos y bajos. Ese fue mi antes.

Mi después empezó el 24 de enero del 2022, segundo periodo en la pasantía. El primer periodo fue un poco caótico, tenía mínima comunicación con mis compañeros, con mi supervisor hablaba en las reuniones semanales por lo que tenía un mejor vínculo con él. Pero para este segundo periodo hubo un cambio drástico en mi actitud. Mi autoconfianza creció a finales de la primera fase, pero para la segunda fase era totalmente diferente.

Mi productividad era mayor que el de los demás pasantes que estaban en la misma posición. EMERSON mantiene un control de cuantas cotizaciones se hacía por mes, dentro de ese registro quien mantenía la primera posición era yo. Mientras hablaba con mis compañeros pasantes comentaban que su promedio al día era de 10 cotizaciones, no obstante, la mía era de 15. Para cada cotización se determino que se duraba entre 20-35 minutos, mi promedio era de 10-15 minutos.

Enero 24-28	MY PRODUCTIVITY					TOTAL FOR WEEK
	Cases	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	
QUOTES ENTERY	13	15	14	21	13	76
QUOTES RETURNED	0		1	2	2	5
Meetings	0	1	1	0	1	3

Registro de Productividad Semanal

Gracias a mi gran productividad que llegaba a demostrar calidad y velocidad mis compañeros de trabajo empezaron a verme como una persona confiable, además mi relación con ellos empezó a mejorar. Siento que esta fue la experiencia más relevante debido a que hice de mí una persona que no tenía confianza en sí misma a una persona en la cual los demás podían contar. No solo en mi rol como pasante de ventas internas, sino que con mi proyecto pude ayudar a muchos miembros a entender un poco los recursos a su alrededor. El conocimiento de los Champions Teams estaba muy desactualizado y desinformado, por medio de este proyecto al hacer un inventario actual forme una ayuda para el futuro para conformar este tipo de equipos dentro del departamento. Además de que tome la iniciativa dando resultados extraordinarios y de gran valor para la empresa.

Pude formar un vínculo con mi supervisor y con mi mentor. Los dos fueron de gran ayuda para mi crecimiento en la empresa como en persona. Con ellos tenía reuniones semanales donde discutíamos sobre el proyecto, mi productividad y

como me estaba desarrollando. El interés mutuo de que creciera es lo que permitio un mayor vínculo, además de la mejora continua que demostraba.

El concepto de éxito es muy abierto, basado en mi experiencia la mejor definición para esta palabra es, “El éxito no se logra sólo con cualidades especiales. Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización” J.P. Sergent. Lo que pude hacer en EMERSON fue logro propio, ayude a mantener una fluidez en las cotizaciones de la mejor manera posible, el poder encaminar un proyecto que ayuda no solo el ahora si no el futuro, fue por medio de un trabajo constante, aprendiendo de mis errores, organizándome para mejorar e idear un método que me ayudara a mantener una buena calidad en mis resultados. Por lo tanto, considero que mi aporte como colaboradora de la empresa fue un logro.

Aprendí a no tener miedo, a enfrentarme a los retos que fueron apareciendo o a los que me asignaron. Aprendí que soy capaz y que puedo hacer cosas extraordinarias con tan solo un poco de confianza en mí misma. Tomar la iniciativa es el paso más grande para avanzar, ya una vez dado el primer paso no hay que temer de los demás. Compañerismo, el ambiente laboral de EMERSON me enseñó a que muchas cosas no se pueden hacer solas por eso están los colegas para hacer un trabajo en equipo implacable. Mis fortalezas y debilidades fueron relevantes en el proceso debido a que explote mis fortalezas y mejore mis debilidades. Tuve un antes y un después, entre a EMERSON con inseguridad, pero salí con una mejor versión de mí.

## REFERENCIAS

Araya, L. (2005). Gestión del Conocimiento. INFOCOOP.

[https://www.infocoop.go.cr/sites/default/files/2019-07/08\\_gestion\\_del\\_conocimiento.pdf](https://www.infocoop.go.cr/sites/default/files/2019-07/08_gestion_del_conocimiento.pdf)

Emerson. (2021b). Automation Solutions and Commercial & Residential Solutions | Emerson US.

<https://www.emerson.com/en-us>

Domenech López, Y (2008). EL GRUPO DE APOYO COMO CONTEXTO DE AYUDA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA COMUNIDAD VALENCIANA. Portularia, VIII (1),247-264. ISSN: 1578-0236. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161017350015>

Gómez, J. (2017, 19 marzo). El Haiku: La Calidad no es un acto, es un...(Aristóteles). El Laboratorio de las TI. <https://www.laboratorioti.com/2017/04/06/haiku-la-calidad-noactoaristoteles/#:%7E:text=La%20Calidad%20es%20un%20acto,todas%20nuestras%20labores%20la%20necesitan.>

Grupo IOE. (2020, 10 enero). Importancia de la Gestión de la Calidad en la

Empresa. <https://www.grupoioe.es/importancia-de-la-gestion-de-la-calidad-en-la-empresa/>

Historia de la empresa. (2021, 25 noviembre). La autoconfianza en el trabajo: Por qué es importante y cómo mejorarla. [Historiadelaempresa.com](https://historiadelaempresa.com).

<https://historiadelaempresa.com/autoconfianza>

Jaureguiberry, M. (2021). ¿Qué es la Capacitación? FACULTAD DE INGENIERÍA INGENIERÍA

INDUSTRIAL. <https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>

Universidad Galileo. (2019). Análisis FODA. Telescopio. [https://obgin.net/cursos/wp-](https://obgin.net/cursos/wp-content/uploads/2019/10/AnalisisFoda.pdf)

[content/uploads/2019/10/AnalisisFoda.pdf](https://obgin.net/cursos/wp-content/uploads/2019/10/AnalisisFoda.pdf)

