



**UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN**

**Facultad de Administración**

**Carrera de Ingeniería Comercial**

**PLAN DE ADMINISTRACION; ANALISIS Y RESTRUCTURACION  
RESTAURANT ANTAKARI**

**Trabajo para optar al Grado Académico de Licenciatura en Ciencias de la  
Administración de Empresas y al Título Profesional de Ingeniero Comercial**

**Docente portafolio: Edith Carola Ubilla Briones**

**Estudiante: Paz Andrea Teran Zamora**

**La Serena Chile, Enero de 2024**

### La dedicatoria y/o agradecimientos:

Después de Haber finalizado esta etapa de estudios, quiero comenzar por agradecer a mi familia por el apoyo y comprensión que tuvieron conmigo a la hora de postergarlos muchas veces, pero sobre todo a mi esposo quien me impulso a dar este paso tan importante y satisfactorio para mi vida laboral y personal, no puedo dejar de agradecer a mi Madre también quien se llena de orgullo al saber que he terminado una nueva etapa de estudio en mi vida.

## Contenido

<b>Portafolio I</b> .....	7
<b>Objetivo del Portafolio Digital</b> .....	7
<b>Presentación del estudiante</b> .....	7
<b>Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje: Asignatura: Introducción a la Economía</b> .....	8
1. <b>Aprendizajes previos:</b> .....	8
2. <b>Problematización:</b> .....	9
3. <b>Practica Reflexiva:</b> .....	9
4. <b>Re significación:</b> .....	10
5. <b>Creación -Transformación:</b> .....	10
<b>Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras Asignatura: Introducción a la Economía</b> .....	11
<b>Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Estadísticas y Probabilidades.</b> .....	12
<b>Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras Asignaturas: Estadísticas y Probabilidades</b> .....	14
<b>Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura:</b> .....	15
<b>Costos y Presupuestos I</b> .....	15
<b>Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras Asignatura: Costos y Presupuestos</b> .....	18
<b>Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura:</b> .....	19
<b>Estadística Aplicada</b> .....	19
<b>Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras Asignatura: Estadística Aplicada</b> .....	22
<b>PORTAFOLIO I: Actividad Lúdica 1 “Test de Competencias”</b> .....	23
<b>PORTAFOLIO I: Actividad Lúdica 2 “Test Modelo 360”</b> .....	25
<b>PORTAFOLIO II: Narrativas Reflexivas</b> .....	26
<b>OBJETIVOS DEL PORTAFOLIO DIGITAL</b> .....	26
<b>Presentación del estudiante</b> .....	26
<b>Reflexión Narrativa</b> .....	27
<b>Evidencia y Declaraciones contextualizadoras</b> .....	28
<b>Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje “MACROECONOMIA”</b> .....	29

<b>Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Marketing Estratégico</b> .....	32
<b>Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras</b> .....	35
<b>“MACROECONOMIA”</b> .....	35
<b>Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras</b> .....	37
<b>Asignatura; BRANDING</b> .....	37
<b>PORTAFOLIO II: Actividad Lúdica N°1 “Crear Un Crucigrama”</b> .....	39
<b>CONCLUSIONES:</b> .....	40
<b>PORTAFOLIO II: Actividad Lúdica n°2 “Crea una Sopa de Letras”</b> .....	40
<b>INTRODUCCION</b> .....	40
<b>PORTAFOLIO II: Actividad Disciplinar “Árbol de Problemas”</b> .....	42
<b>PORTAFOLIO III:</b> .....	52
<b>OBJETIVOS DEL PORTAFOLIO DIGITAL</b> .....	52
<b>Presentación del estudiante</b> .....	52
<b>Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Ética y Responsabilidad Social</b> .....	54
<b>Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras Asignatura: Ética y Responsabilidad Social</b> .....	55
<b>Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura:</b> .....	56
<b>Gestión Financiera Cooperativa</b> .....	56
<b>Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras</b> .....	57
<b>Asignatura: Gestión Financiera Corporativa</b> .....	57
<b>Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Desarrollo Económico</b> .....	58
<b>Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje</b> .....	61
<b>Asignatura: E-Marketing</b> .....	61
<b>Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras Asignatura: E-Marketing</b> .....	62
<b>Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Brand Management</b> .....	63
<b>Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras Asignatura: Brand Manager</b> .....	64
<b>Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras</b> .....	65
<b>Asignatura: Brand Manager</b> .....	65
<b>Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura:</b> .....	67

Gestión del Talento.....	67
Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras.....	68
Asignatura: Gestión del Talento.....	68
<b>PORTAFOLIO III: Actividad Lúdica N° 1 .....</b>	<b>69</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>69</b>
Objetivo de Actividad Lúdica 1:.....	69
Desarrollo Actividad Lúdica 1:.....	70
Conclusión Actividad Lúdica 1: .....	71
<b>PORTAFOLIO DIGITAL III: Actividad Lúdica n° 2 .....</b>	<b>71</b>
<b>PRESENTACION.....</b>	<b>71</b>
Desarrollo:.....	71
<b>PORTAFOLIO III: Actividad Disciplinar “La búsqueda de alternativas” .....</b>	<b>73</b>
<b>DESARROLLO.....</b>	<b>74</b>
<b>Paso 1. Árbol de Objetivos.....</b>	<b>74</b>
<b>Paso 2. Análisis de Alternativas .....</b>	<b>76</b>
<b>Paso 3. Indicadores de eficiencia y eficacia.....</b>	<b>76</b>
<b>Paso 4. FODA.....</b>	<b>78</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>78</b>
<b>PORTAFOLIO IV.....</b>	<b>80</b>
<b>OBJETIVOS DEL PORTAFOLIO DIGITAL.....</b>	<b>80</b>
Presentación del Estudiante .....	80
Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Conducta Del Consumidor .....	82
Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras Asignatura: Conducta del Consumidor .....	84
Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Taller Habilidades Directivas.....	85
Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras Asignatura: Taller de Habilidades Directivas.....	87
Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura:.....	88
Taller De Gestión Comercial .....	88
Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras.....	90
Asignatura: Taller de Gestión Comercial .....	90
Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura:.....	92

<b>Evaluación De Proyecto</b> .....	92
Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras Asignatura: Evaluación de Proyectos.....	94
<b>PORTAFOLIO IV: Actividad Lúdica n°1 “GRAFICO T”</b> .....	95
<b>INTRODUCCION</b> .....	95
<b>TOMA DE DECISIONES EN LA NEGOCIACION Y SOLUCION DE CONFLICTOS</b> .	96
<b>CONCLUSIONES:</b> .....	96
<b>PORTAFOLIO IV: Actividad Lúdica n°2</b> .....	97
<b>Paso 1. Reflexiona sobre los saberes que has adquirido este semestre. Has una lista de estos e identifica aquellos que consideres más significativos.</b> .....	97
<b>Paso 2. Realiza una representación gráfica, a través de un dibujo el cual represente de forma clara los principales aprendizajes adquiridos</b> .....	97
<b>Paso 3. Establece una reflexión al respecto argumentando de qué forma se reflejan tus saberes en el dibujo.</b> .....	98
<b>PORTAFOLIO IV: Actividad Disciplinar “La búsqueda de alternativas”</b> .....	99
<b>INTRODUCCION</b> .....	99
<b>Problemática:</b> .....	100
<b>Desarrollo</b> .....	101
<b>Desarrollar la intervención</b> .....	104
<b>Objetivos</b> .....	105
<b>FODA</b> .....	106
• <b>Estrategias</b> .....	106
<b>Implementación considerando gestión, factibilidad y recursos.</b> .....	107
<b>Mapa Conceptual</b> .....	108
<b>Organigrama</b> .....	109
<b>Conclusión</b> .....	113
<b>Bibliografía</b> .....	114

# **Portafolio I**

## **Objetivo del Portafolio Digital**

Desarrollar una re significación de mis conocimientos; una de las claves para lograr nuevos aprendizajes, es reconocer que siempre estamos en un constante proceso de incorporación de información necesaria para nuestra vida, pero principalmente para nuestro desarrollo profesional, y que a la vez, nuestros conocimientos deben ir adaptándose a nuevas realidades, es decir actualizándolos, por lo tanto, con el desarrollo del presente portafolio aspiro a realizar una incorporación de nuevos y significativos saberes, pero también validar o reestructurar información ya incorporada dentro de mis conocimientos.

## **Presentación del estudiante**

Mi nombre es Paz Andrea Terán Zamora, tengo 44 años, soy casada un gran hombre su nombre es Francisco y mama de 3 hijos Catalina, Francisco y Thomas Viví en La Serena una hermosa ciudad con calidad de vida hace 15 años, nací en Santiago en la comuna de San Miguel tengo hermosos recuerdos de mi niñez, estude el liceo A100 de niñas donde conocí a grandes amigas Estudie 4 años trabajo social, luego Administración de empresa y hoy abordando un nuevo desafío personal.

Trabajo en un una institución bancaria hace 15 años con un cargo de jefatura a cargo de 14 personas, cabe mencionar que me encanta lo que hago porque tengo la oportunidad no solamente de relacionarme con mi equipo, sino que también con clientes además de poder apoyarlo y asesorarlos en su nuevos proyectos o financieramente hablando, una de mis impulso a estudiar la carrera de ingeniería comercial, fue mi cargo actual, además que siento que es muy importante mantenerse vigente tanto en lo laborar como en lo intelectual, dado que esto te

ayuda para poder transmitirlo a todas la personar que te rodean, sobre todo a mi equipo de trabajo, ser un buen líder y un modelo a seguir, por otra parte La formación del Ingeniero Comercial es suficientemente amplia como para que me permita desarrollar múltiples actividades, suficientemente rigurosa y de excelencia

Un ingeniero comercial posee una visión sistémica para la toma de decisiones, con capacidad de adaptarse para cumplir los objetivos estratégicos de las organizaciones en mi caso como trabajo en un banco reconocido debo tener mucha claridad cuando se trata de planificación estratégica, liderar equipos de trabajo, planificación y control financiero

Con esfuerzo y perseverancia se logran muchas cosas como la satisfacción personal y el desarrollo pleno. Espero verdaderamente progresar y culminar exitosamente este ciclo en UNIACC obteniendo los conocimientos necesarios para para poder entregar tanto a mi equipo como a mis pares.

## **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje: Asignatura: Introducción a la Economía**

### **1. Aprendizajes previos:**

Asignatura enfocada al conocimiento de conceptos y modelos básicos en economía y que son de uso cotidiano, para lo cual ha sido fundamental la lectura del material disponible para mi actual proceso de aprendizajes, en un comienzo y en base a mis saberes previos a cerca de la asignatura en cuestión, creí que tendría un excelente desempeño de la misma, ya que a mi juicio, manejo un vocabulario amplio en relación a los conceptos económicos, por lo tanto a mi parecer no debería resultar una complicación lograr avanzar en mi proceso de aprendizajes de esta asignatura, pero con el correr de las semanas, he podido darme cuenta la importancia real de la microeconomía para el uso eficiente de los recursos limitados y mis escasos conocimientos para poder realizar a portes a los foros, los que si bien he logrado realizar, me



han involucrado un esfuerzo y muchas horas de estudio y análisis de cada contenido.

## **2. Problematización:**

Al realizar el primer trabajo individual me di cuenta que necesitaba nutrirme de conocimientos e incorporar nuevos conceptos, puesto que para lograr realizar análisis puntual de una determinada situación económica es fundamental conocer a cabalidad todos los conceptos involucrados, siendo mi mayor desafío incorporar a mis saberes que el problema económico es aplicable en todos los ámbitos de la economía de una sociedad, problema que según mis conocimientos e interpretación de lo aprendido hasta el momento previo a dar comienzo a este nuevo proceso de aprendizajes, solo era aplicable a escenarios macro, es decir, solo revestía una preocupación a nivel país u organización y no a nivel familiar, o incluso personal, ya que a mi antiguo modo de ver, la economía involucraba, estadísticas, cifras e indicadores, pero siempre enfocada a al crecimiento económico de un país o de una organización.

## **3. Practica Reflexiva:**

El desarrollo de esta asignatura, me ha dado la posibilidad aumentar mi capacidad de análisis de los problemas económicos y como estos afectan no solo a las economías de importancia, sino que también a niveles más micro, por lo tanto, es fundamental lograr un conocimiento cabal de los principales conceptos económicos, que me permitan un análisis de situaciones económicas globales y como estas podrían afectar a mi economía personal. Tengo que reconocer que esta asignatura me ha dado la posibilidad de mantenerme atenta de acontecimientos económicos globales y como estos acontecimientos podrían llegar afectarme directamente, también he logrado exponer opiniones con fundamentos más técnicos y realizar análisis de situaciones puntuales, ejemplo: como afecta a nuestra economía personal el elevado precio del gas licuado y cuáles podrían ser alternativas que evitarían estas constantes alzar, justos cuando

estamos en una compleja situación país producto de la propagación del COVID-19

#### **4. Re significación:**

Con el desarrollo de la asignatura he logrado internalizar a mis saberes previos, que la economía es la ciencia social que se dedica a estudiar y analizar cómo dar solución a las necesidades de los individuos, familias, empresas y países. Y que esta ciencia persigue que las personas utilicen criterios de decisión asertiva y racional, que les permita hacer un uso eficiente de los recursos que se tenga disponible, lo que se puede hacer a niveles macro (gobierno) o a niveles micro (familias), con la finalidad de realizar una optimización de los recursos disponibles los cuales siempre serán de carácter limitado, es decir se agotan, por lo tanto, deben ser usados de manera eficiente, evitando que sean desaprovechados.

#### **5. Creación -Transformación:**

Este quiebre en mis conocimientos me ha permitido ampliar mi visión en relación a la problemática económica, logrando comprender que la economía y el uso eficiente de los recursos se puede realizar en todos los ámbitos del quehacer de una sociedad y no limitar su uso solo cuando pensamos en la economía de un país o de una empresa.

Mis nuevos conocimientos más la re significación de los antiguos saberes me permitirá proyectar mi vida laboral, teniendo como base la optimización de los recursos y que, independiente del tamaño de la organización, del ámbito de acción de la empresa o de su naturaleza, es necesario realizar un uso eficiente de los recursos disponibles. Todos estos saberes resultan ser necesarios para una profesional que aspira a liderar una organización, pero con herramientas analíticas que contribuyan con el desarrollo y crecimiento económico de la misma

Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras Asignatura:  
Introducción a la Economía

- Primera Evidencia de mi aprendizaje: fue el primer trabajo individual. Con el TEMA: “Qué, cómo y para quién producir”, este trabajo fue enfocado en como lograr realizar un uso eficiente de los recursos disponibles, para dar satisfacción a una necesidad, recursos que como ya sabemos, son escasos y que a la vez tiene usos alternativos, por lo tanto, es de vital importancia racionalizar el uso de los mismo, buscando que tales recursos logren dar satisfacción a la mayor cantidad de necesidades posibles, las que por su parte son ilimitadas. Problema económico que se puede aplicar a cualquier tipo de organización, independiente de su naturaleza (privada o pública), de su tamaño, de su rubro, etc. Por lo tanto, considero que el primer trabajo desarrollado es una evidencia de mi aprendizaje, ya que el problema económico es aplicable en todos los ámbitos económicos
- Segunda evidencia de mi aprendizaje: se relaciona con la pregunta de discusión para la primera semana de estudio, donde nuestro profesor hace alusión a “Cuál es la relación entre el costo de oportunidad y las preguntas que trata de responder la economía que son ¿el qué?, ¿cómo y para quien producir?, estas interrogantes me llevaron a reflexionar en relación a mis conocimientos previos del problema económico, ya que para lograr dar una respuesta coherente a las interrogante planteadas, me vi en la necesidad de investigar y lograr la tan indispensable optimización de los recursos involucrados, los que como ya sabemos son limitados y tienen usos alternativos. logre darme cuenta que estas variables están interrelacionadas y que es totalmente necesario dar respuestas a cada una de ellas para.
- tercera evidencia de mi aprendizaje: corresponde al video de la primera semana de estudio, material que me permitió el cambio en mis

conocimientos previos, ya que según mi apreciación y conocimientos el problema económico solo afectaba a niveles macros, es decir, empresas, naciones, etc. Con el video he logrado comprender que el problema económico nos afecta directamente, independiente del sector donde nos encontremos, ya sea como consumidores o como productores, como consumidores al tratar de cubrir la mayor cantidad de necesidades (ilimitadas) con nuestros recursos (limitados), y desde el punto de vista de la empresa, lograr una producción con la menor cantidad de recursos posibles, pero aspirando a cubrir la mayor cantidad de necesidades para los consumidores.

## **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Estadísticas y Probabilidades.**

- 1. Aprendizajes Previos:** Siendo la estadística la rama de las matemáticas dedicada a la recopilación, el análisis, la interpretación y la presentación de datos en gráficos. Tengo que reconocer que mis saberes en relación a esta asignatura son escasos, de hecho en mis anteriores procesos de formación profesional, solo vi esta asignatura dentro de los contenidos de la asignatura de matemáticas y como información cualitativa para la justificación y elaboración de proyectos, que es mi área de trabajo, por lo tanto, he tenido la posibilidad de incorporar con facilidad estos nuevos saberes y con pocos cuestionamientos a mi proceso de aprendizaje, sino más bien he aprovechado con el desarrollo de la asignatura de aprender a utilizar herramientas de análisis que contribuyen con información de importancia para la toma de decisiones dentro de una organización, y que a la vez me permitan realizar proyección económicas de situaciones comunes.
- 2. Problematicación:** Tengo que reconocer que, para mí, el uso de estadísticas era solo un método de proyección aplicable a proyectos, para determinar el nivel de riesgo en inversiones, pero nunca visualice la

importancia para la toma de decisiones organizacionales, tampoco he tenido la posibilidad de hacer uso de métodos estadísticos, por mis limitados conocimientos en relación a su uso, aplicación e interpretación, más bien mi manejo tenía que ver con definiciones.

**3. Práctica Reflexiva:** El proceso de aprendizaje de esta asignatura ha sido muy complejo, dado lo escaso de mis saberes previos, por lo tanto, me ha involucrado una demanda mayor de tiempo, para el estudio y análisis de los contenidos, y con ello lograr incorporar estos nuevos saberes, pero como he tenido la posibilidad de comprender la importancia de manejar herramientas estadísticas para una profesional que aspira a liderar una organización, he puesto todos mis esfuerzos en este proceso de aprendizaje, realizando ejercitación de cada uno de los módulos semanales.

**4. Re significación:** En el transcurso del estudio de la asignatura he podido aprender que los métodos estadísticos tienen un amplio campo de acción, y que dado nuestra incapacidad de predecir escenarios futuros, el uso de estos métodos nos dan la posibilidad de optimizar recursos, realizar proyecciones y un sin fin de situaciones tan cotidianas y del quehacer diario, pero principalmente como una herramienta que apoya la toma de decisiones trascendentales en una organización, tales como: realizar o no una inversión, contratar o no mano de obra, cambiar el proceso de producción, etc. Es decir, realizar un uso eficiente de los recursos disponibles en el entorno.

- 5. Creación - Transformación** Estos nuevos saberes, serán una herramienta fundamental para llegar hacer una administradora eficiente y enfocada a la optimización de los recursos disponible, los que siempre serán limitados, pero que con herramientas estadísticas utilizadas correctamente estaré en condiciones de hacer un uso racional de ellos y anticiparme a situaciones futuras con información que permitan realizar proyecciones

## **Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras**

### **Asignaturas: Estadísticas y Probabilidades**

- 1. Primera evidencia de mi aprendizaje:** trabajo grupal realizado en la tercera semana, es una evidencia de mis nuevos saberes, ya que, mediante el desarrollo de este trabajo, he logrado internalizar conocimientos que me permitirán realizar cálculos estadísticos mediante el uso de la probabilidad condicional y poder aplicarla en experimentos probabilísticos, pero principalmente me permitió realizar cálculos a situaciones reales y de uso cotidiano, a través de la aplicación del Teorema de Bayes. Lo que me ha permitido una re significación de mis conocimientos, ya que siempre vi la aplicación de estudio estadísticos solo en función de proyecciones o análisis realizados en los censos de población, pero ahora me queda muy claro, que tanto las estadísticas como las probabilidades representan una herramienta que apoya la toma de decisiones dentro de las organizaciones, permitiendo un ahorro de recursos y proyectarse al futuro con un escenario algo menos incierto.

2. **Segunda evidencia de mi aprendizaje:** tiene relación con la pregunta de la cuarta semana de estudios, ya que para entregar una respuesta coherente a dicha pregunta me vi en la necesidad de ampliar mis conocimientos y saberes previos, la pregunta asignada fue: ¿Qué importancia tiene el estudio de las variables aleatorias en las empresas? Entregue dos ejemplos concretos que refuercen su respuesta. También pueden usar variables aleatorias del diario vivir. Para dar respuesta a esta pregunta fue necesario realizar un análisis de situaciones cotidianas, de esta manera logre realizar una comprobación empírica en relación a la aplicación de las estadísticas y las probabilidades, las que pueden aplicarse en cualquier ámbito del quehacer diario, ya sea pensando en realizar una optimización de recursos o en proyecciones de una organización, por lo tanto, la elaboración de mi respuesta me permitió una resignificación de mis conocimientos. Reconociendo que estos nuevos saberes serán fundamentales para mi desarrollo profesional futuro.

### **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Costos y Presupuestos I**

1. **Reconocimiento de Aprendizajes Previos:** Dado que, la asignatura de Costos y presupuestos yo ya la había aprobado en mi anterior formación profesional, por lo tanto, tengo un manejo nivel medio de los contenidos de esta, puedo con cierta facilidad realizar clasificación entre costos fijos y costos variable, costos directos y costos indirectos. También puedo entender la información del análisis y hasta realizar un presupuesto, ya sea de materia prima, mano de obra y hasta de un flujo de caja de ser necesario. Dado que en algunas de mis experiencias labores he tenido que familiarizarme con este tipo de instrumentos que apoyan la toma de decisiones en una empresa u organización y que permite realizar

proyecciones dentro de las mismas, buscando siempre el uso eficiente de los recursos (que son escasos) y permitir anteponernos a situaciones futuras, las que podrían en ocasiones poner en riesgo la continuidad de la empresa, al realizar acciones poco productivas o cuyo beneficio final sea menor al costo total.

**2. Problematicación:** En la medida que fuimos avanzando en el desarrollo de los contenidos, me fui dando cuenta que existe una gran cantidad de clasificación de costos, desconocidos para mí, tales como: Clasificación por elementos del costo, los que pueden ser, ejemplo: Materiales, mano de Obra, ya sea directa e indirecta y Costos indirecto de fabricación, estas resultan ser un tipo de clasificación que no fueron incluidas en mis experiencia de formación profesional anteriores, pero me ha permitido complementar mis conocimientos y lograr ampliar mi capacidad de análisis de todos los costos, tanto de los que participan del proceso productivo directamente, como los que no participan de este, pero sin los cuales no sería posible realizar la producción. Por su parte Un presupuesto está compuesto de todos aquellos desembolsos en los cuales incurrirá la empresa u organización para lograr sus objetivos, de ahí la importancia de conocer cada uno de los componentes de este presupuesto o estimación de costos v/s ingresos.

**3. Práctica Reflexiva:** Ampliar mis conocimientos en relación a las clasificaciones de costos, es fundamental para hacer que una empresa u organización logre realizar un uso eficiente de sus recursos y a la vez, tenga la capacidad de anteponerse a situaciones futura y lograr irse adaptando a los constantes cambios del medio, por lo tanto, siento que



para mí y mi formación profesional, es fundamental lograr un conocimiento cabal de los contenidos de esta asignaturas, sobre todo pensando en el perfil de egreso de la carrera, donde es de vital importancia tener un manejo de los elementos de la administración de manera cabal, que permitan contar con los conocimientos para liderar estrategias y tomar decisiones sustentadas en su visión analítica dentro de la organización.

- 4. Re significación:** Una acertada clasificación de costos para la realización de un presupuesto es vital, teniendo como consideración que a diario nos vemos enfrentados a un mundo cambiante y globalizado, donde no existen certezas de nada y donde lo que ocurre en otra parte del mundo podría afectarnos de manera directa o indirecta, por lo tanto, es fundamental para las personas encargadas de liderar una empresa u organización, conocer en detalle cada uno de sus costos, ya sean directos, indirectos y mixtos, con miras a la utilización eficiente de los recursos económicos disponibles, recursos que siempre serán limitados y a la vez tener la flexibilidad para que nuestra empresa pueda ir adaptándose a estos cambios y logre dar continuidad a sus operaciones comerciales.
- 5. Creación-Transformación:** La incorporación de estos nuevos saberes, que facilitan que la empresa u organización pueda proyectarse en el tiempo y lograr dar cumplimiento a su principal objetivo (generar utilidades para sus accionistas). En esto radica la importancia de una eficiente clasificación de costos que nutren a un presupuesto, con miras a realizar un uso eficiente de los recursos económicos y saber cómo optimizar o racionalizar todos los costos que intervienen en el proceso de producción de ser necesario, tanto los directos como los indirectos. Información que no solo se debe manejar a nivel operativo, sino que también a nivel de gerencia, que es el departamento que finalmente toma las decisiones económicas de inversión dentro de una organización, por lo tanto, para un gerente u administrador, no solo debe

entender un presupuesto y sus costos asociados, sino que también, debe tener una capacidad analítica que le permita realizar modificación u adecuaciones de ser necesario.

## **Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras**

### **Asignatura: Costos y Presupuestos**

- 1. Primera evidencia de mi aprendizaje,** Mediante el estudio y análisis del apunte de la primera semana de aprendizajes, documento a través del cual, logre darme cuenta de una serie de costos que yo hasta ese momento no manejaba, es más, no sabía que existiesen, por lo tanto, este material de estudio me permitió aprender a realizar una nueva clasificación de costos, Los Costos por elemento; Los Costos por su relación con la Producción; por su Relación con el volumen de producción; por su asociación al Producto y por el Departamento donde estos se producen. Cada uno de estos costos, resultan ser insumos necesarios para lograr realizar un presupuesto de los mismos lo más real posible.
- 2. Segunda evidencia de mi aprendizaje,** en el transcurso de la quinta semana de estudios, a través de la pregunta del foro semanal, logre internalizar a mi proceso aprendizajes un nuevo concepto, el que me pareció de mucha importancia, ya que se relacionada de manera directa con los costos y su equilibrio, este concepto se denomina rango Relevante y conoce como un intervalo de producción o actividad dentro del cual permanece constantes tanto los costos y gastos fijos totales de producción, como los costos y gastos variables por unidad. Esto determina la estructura de los costos de producción de la empresa o su estructura de gasto, lo que resulta fundamental para evitar el desaprovechamiento de los recursos, haciendo un uso lo más eficiente posible.
- 3. Tercera evidencia de mi aprendizaje:** El trabajo Individual N°1. Trabajo para el cual me prepare, estudiando el material de la semana, por lo tanto,

a mi parecer, había logrado un manejo de los contenidos, sin embargo, no esperaba una nota tan alta, asique la sorpresa fue muy buena obteniendo un 6.8

### **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Estadística Aplicada**

- 1. Aprendizajes Previos:** Estadísticas como asignatura, es la segunda oportunidad de que la veo dado que en mi primera carrera me relacione, sin embargo, mis conocimientos no eran tan amplios, solo había realiza análisis estadísticos desde un punto de vista cualitativo. Pero dentro de mi actual formación profesional, ya tuve Estadísticas y Probabilidades, lo que me ha permitido enfrentar de mejor manera la asignatura de Estadística Aplicada, pero siempre desde una perspectiva del aprendizaje constante y tratando de asimilar todos los contenidos, sobre todo los análisis de casos que se relacionan con temas económicos y administrativos, que serán las áreas en las cuales aspiro a poder desarrollar mi vida profesional futura.
- 2. Problematización:** Dado mi poco conocimiento en relación a las Estadísticas, es un poco complejo realizar una problematización de la asignatura, más bien, mi gran problema ha sido no manejar los conceptos

básicos para el análisis de casos, ya que, si bien he logrado aprender a realizar cálculos mediante la aplicación de fórmulas, aún no he logrado el entendimiento cabal para realizar los análisis correctos, los enunciados son aún un problema para avanzar en mi proceso de aprendizaje.

**3. Práctica Reflexiva:** Dado la importancia del manejo de herramientas de análisis que permitan el uso eficiente de los recursos dentro de una empresa y la estimación de proyección de la misma, para mí, ha resultado ser todo un desafío el estudio de Estadística Aplicada, desafío en el cual he puesto muchas energías, para lograr no solo aprobar la asignatura, si no que más bien, entender y lograr realizar análisis de casos reales dentro de una organización,

**4. Resignificación:** El aprendizaje de los contenidos de Estadística Aplicada, me dará la posibilidad de realizar proyecciones, ahorro de recursos (material, económicos y/o Humanos), todo siempre pensando en cumplir los objetivos de la empresa u organización. por lo tanto, cobra sentido mi dedicación a un buen desarrollo de esta, y no solo cumplir con la aprobación, sino más bien, lograr internalizar conocimientos que sean aplicables para la realización de análisis, ahora no solo cualitativos, sino que también cuantitativos

**5. Creación – Transformación:** Para mí, lograr el desarrollo de un ejercicio ha sido un tremendo desafío, desafío que afortunadamente he logrado superar, ya que, aunque con algunas dificultades, puedo resolver casos, es decir he logrado realizar aplicación práctica de las herramientas estadísticas, que me darán la posibilidad de realizar un aporte efectivo a la toma de decisiones económicas en mis futuras experiencias laborales,

## **Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras Asignatura: Estadística Aplicada**

- 1. Primera evidencia de mi aprendizaje:** en lo personal y dado mis escasos conocimientos en relación a esta asignatura, todos los contenidos de cada una de las semanas resultan ser evidencias de mis aprendizajes y de los conocimientos que he logrado ir adquiriendo, siendo la aplicación el análisis de casos, mi mejor evidencia de mis aprendizajes, sobre todo aquellos que están orientados a actividades propias de la carrera, es así, como el foro de la primera semana, donde la profesora nos pide que; Entreguemos un ejemplo (de la vida cotidiana o laboral) de una variable aleatoria, explicitando los valores que esta puede tomar y/o su distribución de probabilidad, ya que gracias realizar este tipo de ejercicios nos podemos dar cuenta de la importancia real del manejo de las estadísticas para la optimización de los recursos en una empresa u organización.
- 2. Segunda evidencia de mi aprendizaje:** La cuarta semana de estudios uno de los contenidos involucro realizar pruebas de estadística, contenidos que, si bien fueron abordados durante el trascurso de la asignatura de Estadísticas y Probabilidades, ahora tuvimos la posibilidad de realizar su aplicación a casos reales, pero siempre del área económica y/o administrativa, en este contexto se los pide en el foro indicar: un ejemplo de uso de las pruebas de hipótesis, donde se plantee una situación en la que señale explícitamente la hipótesis nula y la hipótesis alternativa, en el ámbito de la economía o finanzas. Este tipo de ejercicios nos obligan a realizar análisis para establecer pruebas de hipótesis de manera práctica, pero principalmente reflexiva

3. **3.Tercera evidencia de mi aprendizaje:** la semana sexta de estudios realice un trabajo de manera individual, por lo tanto, tome todas las consideraciones para lograr poner en la práctica los conocimientos que he adquirido en este proceso de formación profesional, el resultado fue muy bueno obteniendo como calificación un 6,8, no obstante me ha servido para darme cuenta cuales fueron mis complicaciones, en general esta asignatura, he logrado un desempeño que supera ampliamente mis expectativas.

## **PORTAFOLIO I: Actividad Lúdica 1 “Test de Competencias”**

### **INTRODUCCION**

Iniciando esta actividad de reflexión y autoevaluación, empezare diciendo que no es algo sencillo hacer una reflexión de uno mismo en una forma más objetiva, ya que uno no está acostumbrado a evaluar su forma de ser o reflexionar de sus objetivos a cumplir.

Entonces al igual no me queda más que señalar mis fortalezas y debilidades

### **Fortalezas**

- ✓ Fortaleza psicológica: Ser empático, en donde me coloco en el lugar de otros, donde puedo entender la sensibilidad y problemas de los otros.

- ✓ Fortaleza comunicativa: Tengo la capacidad de persuadir, en donde puedo comunicar de manera efectiva mis ideas, sugerencias y opiniones a los demás.
- ✓ Fortaleza de carácter: tengo la capacidad ser curioso y disposición para aprender
- ✓ Fortaleza según las capacidades: Tener formación, en donde ayuda para alcanzar el desarrollo personal en cualquier ámbito.
- ✓ Fortaleza ética: Honestidad, en donde actuar con integridad y responsabilidad en cualquier situación es función del bien común.

#### **Mis debilidades:**

- ✓ Timidez: soy alguien que tiene miedo al juicio social.
- ✓ Inseguridad: Me falta aún más confianza en mí mismo y en los demás.
- ✓ Impaciencia: Soy alguien que mide mucho el tiempo,

Definidas mis fortalezas y debilidades, puedo autoevaluarme de una mejor manera diciendo que tengo más fortalezas que debilidades, pero no destaca que las fortalezas predominaran mucha de las veces, ya que en varias situaciones en mi trabajo y en diferentes disciplinas mis debilidades como timidez, impaciencia e inseguridad me juegan en contra, así no permitiéndome avanzar y retrasarme en algunos momentos, pero aun así e avanzado de manera íntegra logrando cambiar esas situaciones con ayuda de diferentes profesionales. Es por eso que trabajo de manera permanente y esforzándome por mejorar, así también progresar en mi desarrollo personal y profesional.



Es así como surge mi interés por querer seguir avanzando sobre todo en los estudios y sacar mi segunda carrera, pero esta vez titulado de ingeniero comercial, y es por eso que decidí estudiar en el Uniacc, ya que este sistema me acomoda para mi vida cotidiana.

## **PORTAFOLIO I: Actividad Lúdica 2 “Test Modelo 360”**

### **INTRODUCCION**

De acuerdo con las respuestas que realice en el test 360, y para realizar esta actividad lúdica 2 reflexiono sobre lo informado.

Así como respondí en el test tengo diferentes fortalezas y debilidades, en donde puedo comprender que gracias a mis fortalezas e avanzado como persona ayudándome en el campo laborar como también en lo académico, la empatía, inteligencia emocional, positivismo, entusiasmo, lealtad, honestidad, compromiso y disciplina.

Con estas fortalezas puedo avanzar en lo que me proponga, el trabajo es diario y las oportunidades de mejora siempre estarán presente

Critica a la hora de toma de decisiones evaluando riesgos, siempre en pro de un mejor bienestar para todos tanto en lo laboral como en lo personal

Así mismo tengo debilidades las cuales me frenan en algunas situaciones, pero tal como lo comenté anteriormente siempre aparecen tus debilidades, pero debes trabajar sobre ellas y ha sido algo que he aprendido en el transcurso de mi vida y sobre todo en los últimos 14 años laborales, misma empresa, muy competitiva, exigente, exitosa, pero donde he aprendido a trabajar mucho mus debilidades, y fortalezas, Inseguridad, desconfianza, impaciente, falta de experiencia.

## **PORTAFOLIO II: Narrativas Reflexivas**

### **OBJETIVOS DEL PORTAFOLIO DIGITAL**

Desarrollar una re significación de mis conocimientos;

A mi parecer creo que para alcanzar los nuevos aprendizajes es clave reconocer que siempre estamos en un constante proceso de cambios de información necesaria para nuestra vida, pero principalmente para nuestro desarrollo profesional, por ende, debemos ir adaptándonos a nuevas realidades.

Desarrollar una re significación de mis conocimientos; una de las claves para lograr nuevos aprendizajes, es reconocer que siempre estamos en un constante proceso de incorporación de información necesaria para nuestra vida, pero principalmente para nuestro desarrollo profesional, y que a la vez, nuestros conocimientos deben ir adaptándose a nuevas realidades, es decir actualizándolos, por lo tanto, con el desarrollo del presente portafolio aspiro a realizar una incorporación de nuevos y significativos saberes, pero también validar o reestructurar información ya incorporada dentro de mis conocimientos.

### **Presentación del estudiante**

Mi nombre es Paz Andrea Terán Zamora, tengo 44 años, soy casada un gran hombre su nombre es Francisco y mama de 3 hijos Catalina, Francisco y Thomas Viví en La Serena una hermosa ciudad con calidad de vida hace 15 años, nací en Santiago en la comuna de San Miguel tengo hermosos recuerdos de mi niñez, estude el liceo A100 de niñas donde conocí a grandes amigas Estudie 4 años trabajo social, luego Administración de empresa y hoy abordando un nuevo desafío personal.

Trabajo en una institución bancaria hace 15 años con un cargo de jefatura a cargo de 14 personas, cabe mencionar que me encanta lo que hago porque tengo la oportunidad no solamente de relacionarme con mi equipo, sino que también con clientes además de poder apoyarlo y asesorarlos en sus nuevos proyectos o financieramente hablando, una de mis impulsos a estudiar la carrera de ingeniería comercial, fue mi cargo actual, además que siento que es muy importante mantenerse vigente tanto en lo laboral como en lo intelectual, dado que esto te ayuda para poder transmitirlo a todas las personas que te rodean, sobre todo a mi equipo de trabajo, ser un buen líder y un modelo a seguir, por otra parte la formación del Ingeniero Comercial es suficientemente amplia como para que me permita desarrollar múltiples actividades, suficientemente rigurosa y de excelencia.

Un ingeniero comercial posee una visión sistémica para la toma de decisiones, con capacidad de adaptarse para cumplir los objetivos estratégicos de las organizaciones en mi caso como trabajo en un banco reconocido debo tener mucha claridad cuando se trata de planificación estratégica, liderar equipos de trabajo, planificación y control financiero.

Con esfuerzo y perseverancia se logran muchas cosas como la satisfacción personal y el desarrollo pleno. Espero verdaderamente progresar y culminar exitosamente este ciclo en UNIACC obteniendo los conocimientos necesarios para poder entregar tanto a mi equipo como a mis pares.

### **Reflexión Narrativa**

Respecto a mi experiencia con la entrega Hito 1 he podido comprender que a pesar de la dificultad de este hito he logrado avanzar pese a las dificultades que se han presentado en el aprendizaje, pero bueno, siento que cuando aparecen dificultades en el camino uno aplica mayor esfuerzo y sin duda aprende mucho más, en general soy muy positiva y trato de ver siempre las oportunidades frente a las dificultades.

En general siempre tenemos que trabajar las fortalezas y debilidades en todo orden de cosas, me refiero a lo laboral como en lo personal.

Esto en pro de un mejor desarrollo y un avance más claro, siendo empático, tomando las mejores decisiones y sin afectar a nadie

Soy una persona crítica a la hora de tomar dediciones, siempre pienso dos o tres veces las cosas, los pros y contra, esto sin duda te ayuda para que la decisión sea la mejor, aunque a veces me he equivocado, pero lo tomo, lo trabajo y aplico de la mejor forma.

### **Evidencia y Declaraciones contextualizadoras**

Puedo mencionar las siguientes evidencias:

**Trabajos individuales y grupales:** Estos modelos de enseñanza y aprendizaje son bueno para entender y poder realizar formas de intelectos dentro de un grupo de trabajo.

En lo personal prefiero trabajar sola sobre todo con la modalidad de estudio que actualmente tengo, el trabajo grupal es más complicado porque no todos los compañeros aportan, existe poco compromiso, falta de tiempo etc. y siento que me lleno de un estrés innecesario, pero bueno por otra parte debemos aprender a trabajar de esta forma y es lo que elegimos, asique frente a eso debemos ser muy responsables y apoyadores con las demás personas.

**Foros:** me encantan los foros, siento que he aprendido, me entretengo leyendo las interacciones de mis compañeros y profesores

De esta forma puedo presentar mis conocimientos e interactuar con mis compañeros.

**Exámenes de Video:** en relación a este punto, es nuevo para mí y nunca había tenido que dar un examen a través de una cámara, grabarme y escucharme, es raro, pero bueno ha sido una excelente experiencia.

Lo que más me cuesta es explayarme en los ejercicios, me equivoco mucho y me pongo más nervios que en otras asignaturas.

En general mis calificaciones han sido buenas, asique asumo que no se me nota el nerviosismo, pero veo que no es tan grave, son cosas que de apoco van a ir mejorando.

## **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje “MACROECONOMIA”**

### **1. Aprendizajes previos:**

La asignatura “macroeconomía” es una rama de la economía que estudia el comportamiento, la estructura y capacidad de grandes agregados a nivel nacional o regional, tales como: el crecimiento económico, tasa de empleo y desempleo, tasa de interés, inflación, entre otros.

La macroeconomía analiza los indicadores agregados como el PIB, las tasas de desempleo, índices de precios y buscan entender y explicar la economía en su conjunto y prever crisis económicas.

De la misma manera, la macroeconomía procura desarrollar modelos que explican la relación entre las distintas variantes de la economía como lo son; el ingreso nacional, la producción, el consumo, desempleo, inflación, ahorro, inversión, comercio internacional y finanzas internacionales.

La macroeconomía es una de las ramas en que se divide la teoría económica. La otra es la microeconomía, que analiza el comportamiento económico de las personas, familias y empresas.

He podido darme cuenta la importancia real de la microeconomía para el uso eficiente de los recursos limitados y mis escasos conocimientos para poder realizar a portes a los foros, que por lo demás me encantan y son de gran ayuda en mi campo laboral, sin duda me han involucrado esfuerzo y horas de estudios.

## **2. Problematización:**

Aquí podemos reflexionar sobre lo complejo, pues desarrollar un concepto que creía entender resulta más complicado cuando no sólo debemos de calcular ciertos datos que se entregan de manera explícita, Sino que, además, debemos analizar una situación puntual seleccionando la información que es útil y luego aplicar las fórmulas apropiadas para el cálculo porque de esto depende que tu interpretación sea la correcta. La macroeconomía involucraba, estadísticas, indicadores y cifras, pero siempre enfocada al crecimiento económico de un país o de una organización

## **3. Practica Reflexiva:**

Comprender que esta asignatura plantea situaciones con las cuales nos encontramos a diario, significa que estamos siendo capaces de analizar y recopilar información para insertarla o reducirla a un área.

El desarrollo de esta asignatura, me ha dado la posibilidad aumentar mi capacidad de análisis de los problemas económicos y como estos afectan no solo a las economías de importancia, sino que también a niveles más micro y macro, por lo tanto, es fundamental lograr un conocimiento sobre los principales conceptos de microeconomía, ya que estos me permitan un análisis de situaciones económicas.

#### **4. Re significación**

Con esta asignatura he logrado internalizar de mejor forma que la microeconomía estudia el comportamiento, la estructura y capacidad de grandes agregados a nivel nacional o regional, tales como: el crecimiento económico, tasa de empleo y desempleo, tasa de interés, inflación, entre otros.

#### **5. Creación - Transformación:**

Para mí, El desempleo impacta tanto en el campo económico y social de un país, por eso es considerado un problema macroeconómico, afecta directamente a las personas.

Si alguien se ve afligido por no encontrar empleo, estará afectando a todo su grupo familiar y como bien sabemos, la familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Si las personas no están, no hay mano de obra para las empresas, éstas a su vez no podrán producir ni trabajar la tierra y capital. Éstos tampoco obtendrán una retribución.

La macroeconomía es una ciencia, y también es un ciclo que tiene diversos procesos en cual todos participamos, sin excepción.

Esta asignatura ha permitido ampliar mi visión en relación a la problemática macroeconómica, logrando comprender que el uso eficiente de los recursos se puede realizar en todos los ámbitos del quehacer de una sociedad y no limitar su uso solo cuando pensamos en la economía de un país o de una empresa.

## **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Marketing Estratégico**

### **1. Aprendizajes previos:**

Esta área me agrada muchísimo y hasta siento que es innata. He trabajado por mucho tiempo en el área de administración y prácticamente de forma diaria lo aplico, por ende, estos conceptos son familiares. Reconozco una base sólida en relación a empresas comerciales, también el año antes pasado estudié administración y marketing cuando terminé mi carrera técnica y utilicé esta herramienta en la evaluación del proyecto de título, por lo que recordaba claramente.

La planificación estratégica es el conjunto de elementos que permiten dar dirección a la organización y sus recursos para el logro de objetivos a través de un sistema estructurado y metódico que si bien no garantiza el éxito mejora considerablemente la posibilidad de lograrlo. Planear significa adecuar los recursos de la organización a las oportunidades que enfrenta en su entorno, de tal manera de lograr influir y direccionar el futuro de dicha empresa y no ser presa de las consecuencias de los vaivenes del mercado. El objetivo que persigue una organización al realizar una planificación estratégica es lograr desarrollar una ventaja competitiva que sea sostenible en el tiempo, defendible de la competencia y que el mercado lo valore. Es decir, desarrollar un plan que permita tener un desempeño superior



## **2. Problematización:**

La reflexión que un profesional de marketing debe hacerse cuando se le dice que está ante una verdadera revolución o evolución del marketing y que como tal debe estar preparado para entender que hay que hacer las cosas de otra forma, no significa que con este cambio no sepa valorar prácticamente todos los conocimientos anteriores; significa únicamente que su éxito en la red depende de su adaptación.

Es decir, y tal como lo comentamos anteriormente, el objetivo que persigue una organización al realizar una planificación estratégica es lograr desarrollar una ventaja competitiva que sea sostenible en el tiempo, defendible de la competencia y que el mercado lo valore

## **3. Practica Reflexiva:**

Podemos dilucidar que después de todas la información obtenida y estudiada, he llegado a la conclusión que marketing estratégico no es más que una serie de estrategias y métodos de análisis con relación directa a los conocimientos que se deben adquirir del mercado antes de realizar cualquier lanzamiento tanto de una empresa como de un producto, todo esto con un único objetivo el de detectar las oportunidades que va a tener la empresa de obtener una posición en el mundo de los negocios y de satisfacer las necesidades de los consumidores de una forma eficiente y con calidad

El desarrollo de esta asignatura, me ha dado la posibilidad aumentar mi capacidad de planificar, organizar y ejecutiva de mejor forma en el área donde trabajo, es fundamental lograr un conocimiento sobre los principales conceptos de Marketing estratégico, ya que estos se habrá un mundo de oportunidades.

#### **4. Re significación:**

Con esta asignatura he logrado internalizar de mejor forma que Marketing Estratégico busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una empresa o institución.

#### **5. Creación - Transformación:**

Según lo estudiado El objetivo del marketing estratégico es satisfacer necesidades no cubiertas que supongan oportunidades económicas rentables para la empresa. Cuando se trabaja la parte estratégica del marketing se deben descubrir nuevos mercados a los que nos vamos a dirigir, analizar el atractivo de dichos mercados, evaluar el ciclo de vida de los productos con los que vamos a trabajar, estudiar a nuestros competidores y además encontrar una ventaja competitiva duradera en el tiempo y por supuesto difícil de imitar por la competencia.

Comparto un excelente ejemplo de transformación:

Modelo de negocio de las llamadas cocinas ocultas se consolidó más en esta pandemia. El sector de restaurantes fue uno de los más golpeados, entonces ¿Qué pensaron estos empresarios? no puedo pagar un local, pero puedo producir desde casa y con el servicio delivery complementar un nuevo servicio que pueda cubrir la necesidad de muchas personas que trabajan todo el día, de manera remota en casa y no les da tiempo de cocinar. Entonces se creó un nuevo nicho de mercado de personas que tienen la necesidad de comprar sus comidas a través de diversos canales digitales y a su vez estos empresarios pudieron mantener su negocio de cocina activo.

Este es un buen ejemplo de marketing estratégico, estos dueños de restaurantes, al ver la situación, primero analizaron el mercado, detectaron oportunidades y crearon el servicio para este nicho de mercado que tenía una necesidad, la cubrieron satisfactoriamente y sus negocios continuaron.

## Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras

### **“MACROECONOMIA”**

- 1. Primera Evidencia de mi aprendizaje,** fue el primer trabajo individual. Con el TEMA: “flujo circular de la renta y la demanda agregada”, este trabajo fue enfocado en explicar cómo se relacionan los distintos agentes de la economía: familias, empresas, gobierno y sector externo, a través del análisis bibliográfico del curso y del trabajo realizado en las actividades y foros de clase, por otra parte analizar cómo reaccionan los distintos actores de la economía ante los cambios del entorno macroeconómico y sus distintas variables componentes, por medio de preguntas de análisis.

Considero que el primer trabajo fue bastante interesante y de mucha ayuda, ya que claramente había temas con no manejaba, desarrollado es una evidencia de mi aprendizaje, el problema económico es aplicable en todos los ámbitos económicos de una sociedad.

- 2. Segunda evidencia de mi aprendizaje,**

Foro de discusión:

Para la narrativa reflexiva I sobre el tópico Introducción a la Economía, utilizo la siguiente evidencia de aprendizaje desarrollada en la semana 1 del curso.

Donde el profesor hace la siguiente pregunta: Suponga que a raíz de la crisis del coronavirus la demanda por cobre a nivel mundial cae fuertemente mientras que las importaciones chilenas se mantienen. ¿Qué ocurre con la balanza de pagos? ¿Cómo podría la balanza de pagos volver al equilibrio?

La segunda pregunta que consistía en:

CMPC, una empresa chilena forestal, hace una inversión de US\$300 millones en Brasil para construir una nueva planta de celulosa. ¿Qué ocurre con el PIB y el PNB brasileño?

Claramente estas interrogantes te llevan a reflexionar en relación a mis conocimientos previos del problema macroeconómico, y para lograr dar una respuesta acorde me interiorice primero leyendo información y revisando videos en YouTube en relación al tema

<https://virtual.uniacc.cl/mod/forum/view.php?id=1376202>

### **3. La tercera evidencia de mi aprendizaje,**

Trabajo Individual: Semana 3. Macroeconomía

Comprender cómo se aplican las políticas públicas y su relación con las variables macroeconómicas, a través del análisis empírico de los efectos que estas tienen en su conjunto en la economía para desarrollar una reflexión profunda sobre la temática planteada.

De esta manera se puede evidenciar cómo se conectan cada uno de los puntos revisados los cuales son muy importantes en la macroeconomía.

## Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras

### Asignatura; **BRANDING**

#### **1. Aprendizajes Previos:**

¿Qué es branding? Es la identidad de tu marca. Tener una identidad de marca sólida tiene muchas ventajas, como estructurar un canal de comunicación, crear una estrategia de contenidos coherente y exponencial tu visibilidad ante tus prospectos, aumentando tu presencia de marca al ganar presencia.

Se analizó los tipos básicos de estrategias de construcción de marcas en función de los tipos de comportamiento de compra de los individuos a los que van destinadas, de la situación competitiva que tienen las marcas en el mercado y de los recursos disponibles

Debo reconocer que mis conocimientos en relación a esta asignatura eran escasos, Si bien es cierto había trabajado con conceptos como estrategia, marca, promesa etc., claramente tengo mucho por aprender, me encanta esta asignatura y la docente es muy cercana y clara al momento de transmitir la información, eso hace más fácil el aprendizaje.

**2. Problematicación:** Aquí podemos reflexionar sobre lo complejo, como desarrollar un concepto que creía entender resulta un poco más complicado ya que existen otros términos, información y estrategias al momento de aplicar en una marca, la cual será el inicio y lo más difícil llevarla a que permanezca en el tiempo, creíble y que de confianza al público.

**3. Práctica Reflexiva:** En este proceso de aprendizaje la verdad que no ha sido fácil esta asignatura ha sido muy compleja, dado lo escaso de mis saberes previos, por lo tanto, me ha involucrado una demanda mayor de tiempo, para el estudio y análisis de los contenidos, y con ello lograr incorporar estos nuevos conocimientos en lo laboral.

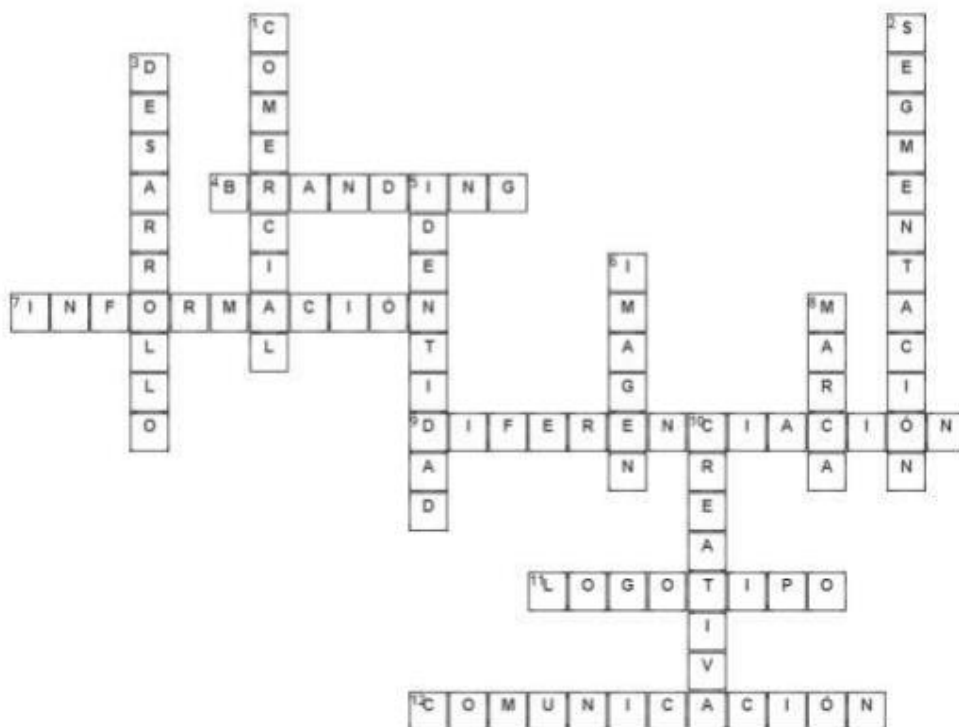
**4. Re significación:** En esta asignatura he podido aprender que es la gestión inteligente, estratégica y creativa de todos aquellos elementos diferenciadores de la identidad de una marca (tangibles o intangibles) y que contribuyen a la construcción de una promesa y de una experiencia de marca distintiva, relevante, completa y sostenible en el tiempo

#### **5. Creación - Transformación**

Teniendo estos conocimientos claramente me ayudara a ser mejor profesional, por otra parte, aplicándolo (branding) en la compañía permitirá y asegurara que la organización crezca de manera inteligente y duradera, siempre centrada en cuál es la marca y cómo quiere ser percibida.

Por otra parte, adquirir este conocimiento y poder transmitir a todo tu equipo permitirá ir en la misma sintonía.

## PORTAFOLIO II: Actividad Lúdica N°1 “Crear Un Crucigrama”



### Horizontales

4. Proceso de definición y construcción de una marca mediante la gestión planificada de todos los procesos gráficos
7. conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo
9. Tiene como objetivo que el consumidor perciba de forma diferente el bien o servicio ofrecido por una empresa, con respecto a los de la competencia.
11. Se caracterizan por ser el diseño gráfico de la palabra o nombre de la empresa u organización.
12. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor

### Verticales

1. Que tiene fácil aceptación en el mercado y se vende muy bien
2. Es un método por el cual se pueden dividir a los clientes potenciales en distintos grupos.
3. Hace referencia a un proceso en desenvolvimiento
5. Es considerada como un fenómeno subjetivo, de elaboración personal, que se construye simbólicamente en interacción con otros
6. Una imagen puede buscar simplemente representar la realidad o, más bien, tener una función simbólica
8. nombre o símbolo con el que se trata de identificar un producto
10. Denominada también pensamiento original

## **CONCLUSIONES:**

La actividad lúdica desarrollada, me ha permitido afianzar los conocimientos en relación a la asignatura de Branding, la cual se relaciona con la creación y gestión de marca para una empresa u organización, que además incluye la creación de valor de ésta, tanto del punto de vista de los clientes como de los dueños de la empresa, conocimientos fundamentales para un desarrollo profesional integral de un Ingeniero Comercial, dado que hoy en día nos enfrentamos a un mundo hipercompetitivo e hiperconectado, es necesario realizar todas las acciones necesarias que permitan el posicionamiento de nuestra “marca” en el mercado objetivo. Para lo cual, será necesario ser diferentes a lo que ofrece nuestra competencia y a la vez hacer que nuestros clientes nos prefieran en el largo plazo (fidelización) Todos los conceptos empleados para desarrollar esta actividad, resultan ser de importancia para lograr el entendimiento de la asignatura, y su uso en una futura vida laboral.

## **PORTAFOLIO II: Actividad Lúdica n°2 “Crea una Sopa de Letras”**

### **INTRODUCCION**

Reconocer que los procesos de aprendizajes para un profesional, que aspira a liderar una empresa u organización, resultan ser el insumo necesario para enfrentar una vida laboral exitosa. A continuación, se presenta un trabajo lúdico, donde se destacan palabras claves en relación al perfil profesional de un Ingeniero titulado de la UNIACC. Para focalizar nuestros aprendizajes en función de dichos conceptos.



## SOPA DE LETRA: PERFIL DE EGRESO DE INGENIERIA COMERCIAL

C	A	W	S	X	V	T	N	O	C	I	T	I	L	A	N	A	T	O
R	F	O	R	M	A	C	I	O	N	Q	M	G	A	E	U	D	Y	R
E	B	X	R	U	R	H	O	R	E	W	M	G	R	G	U	M	W	G
A	C	O	W	D	P	H	R	O	D	A	V	O	N	N	I	D	A	
T	T	D	W	N	O	R	P	Y	T	R	D	F	G	J	R	N	Y	N
I	D	A	Q	P	Y	R	O	F	S	N	E	R	D	S	R	I	E	I
V	X	C	E	F	H	K	L	F	R	Q	S	H	E	T	U	S	U	Z
I	I	R	Q	S	D	F	C	I	E	N	C	I	A	R	T	T	P	A
D	R	E	E	R	O	T	Y	G	C	S	H	R	M	D	S	R	L	R
A	U	M	A	N	S	D	E	T	U	G	I	E	B	J	A	A	A	O
D	A	D	A	F	C	B	T	R	R	S	F	O	W	E	Y	C	I	R
W	T	M	D	R	T	Y	P	Ñ	S	U	R	E	N	A	Ñ	I	R	P
T	U	Ñ	L	S	K	E	W	T	O	U	I	G	R	A	T	O	A	I
H	T	R	T	K	X	E	T	I	S	O	Q	Y	I	K	L	N	S	D
Z	R	P	Ñ	W	T	H	T	S	W	T	M	T	E	S	A	I	E	E
A	W	Q	E	Y	J	A	L	I	D	E	R	A	R	W	V	Ñ	R	P
G	Q	Z	X	C	V	B	N	M	N	P	L	K	J	H	G	F	P	D
R	I	O	E	S	T	R	A	T	E	G	I	A	S	R	T	S	M	S
W	D	V	B	N	H	D	R	T	S	Q	J	N	O	I	T	S	E	G

Buscar las palabras:

FORMACIÓN - PROFESIONAL - CIENCIA – MARKETING - RECURSOS -  
 HUMANOS - GESTIÓN EMPRESARIAL -ANALÍTICO -INNOVADOR -LIDERAR -  
 ESTRATEGIAS -ORGANIZAR - MERCADO CREATIVIDAD – ADMINISTRACION

La idea de sacar una ingeniería, ha sido algo que desde siempre ha rondado en mi cabeza, pero por problemas económicos lamentablemente no pudo ser posible, cuando por fin obtuve un trabajo bueno y bien remunerado, el tiempo era escaso, pero mi esposo me convenció y me dijo que siguiera estudiando porque sin duda me serviría para mi carrera laboral,

Cuando por fin tome la decisión, busque una institución donde lograra complementar mis estudios, con mi vida familiar y laboral. Fue así, como llegue a

la UNIACC, donde las clases asincrónicas resultaron ser la mejor alternativa. Ahora bien, tengo que reconocer que, al conocer la malla de la carrera, me pareció mucho más atractiva, primero, porque varios ramos yo ya los había aprobado y segundo, porque me daba la posibilidad de ampliar mi rubro laboral.

- **CONCLUSIONES:** Creo que mi vida laboral tendrá un antes y un después de mi actual formación profesional, si bien tengo mucha experiencia y condiciones para organizar y liderar equipos de trabajo, creo que necesitaba la parte formal, que hace que las actividades se realicen de manera metódica y no solo por cumplir un objetivo determinado en función de una retribución económica.

## **PORTAFOLIO II: Actividad Disciplinar “Árbol de Problemas”**

- **Introducción**

En el presente trabajo analizaremos una problemática del COVID-19 la cual ha causado estragos en América Latina y el Caribe. Ha dejado cientos de miles de muertos, destruido medios de subsistencia y está provocando una profunda crisis económica. El año nuevo es un buen momento para hacer un balance y tratar de entender los aspectos macroeconómicos de la crisis.

- **REFLEXION FUENTES BIBLIOGRAFICAS**

Para el desarrollo de esta problemática macroeconómica, utilice fuentes bibliográficas de algunas páginas, la principal fue la página web del gobierno de Chile en donde se fue indicando un plan paso a paso siempre para ir indicando todo lo que iba sucediendo y sobre las restricciones tanto para las personas no contagiadas y las contagiadas.

- **ANTECEDENTES**

En 2020 el PIB de Chile se contrajo un 5,8%, lo que representa la mayor caída desde 1982. La irrupción de la enfermedad por coronavirus (COVID-19) y las medidas para controlar su propagación provocaron el desplome de las actividades productivas, un aumento del desempleo, una caída de los ingresos y, con ello, una menor demanda interna, con contracciones del consumo y de la inversión. Los sectores productivos de la construcción, los restaurantes y hoteles, el transporte y los servicios personales son aquellos que se han visto más afectados por las cuarentenas y las restricciones a la movilidad de las personas y al funcionamiento de los servicios al público. Desde el tercer trimestre de 2020 se aprecia una reactivación de la economía impulsada por un aumento de la demanda interna y de algunos sectores productivos como la industria manufacturera y el comercio. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) estima para 2021 un crecimiento del 9,2%, debido a un aumento del consumo y de la formación bruta de capital fijo, un mayor precio del cobre, el levantamiento de restricciones sanitarias y el avance del proceso de vacunación.

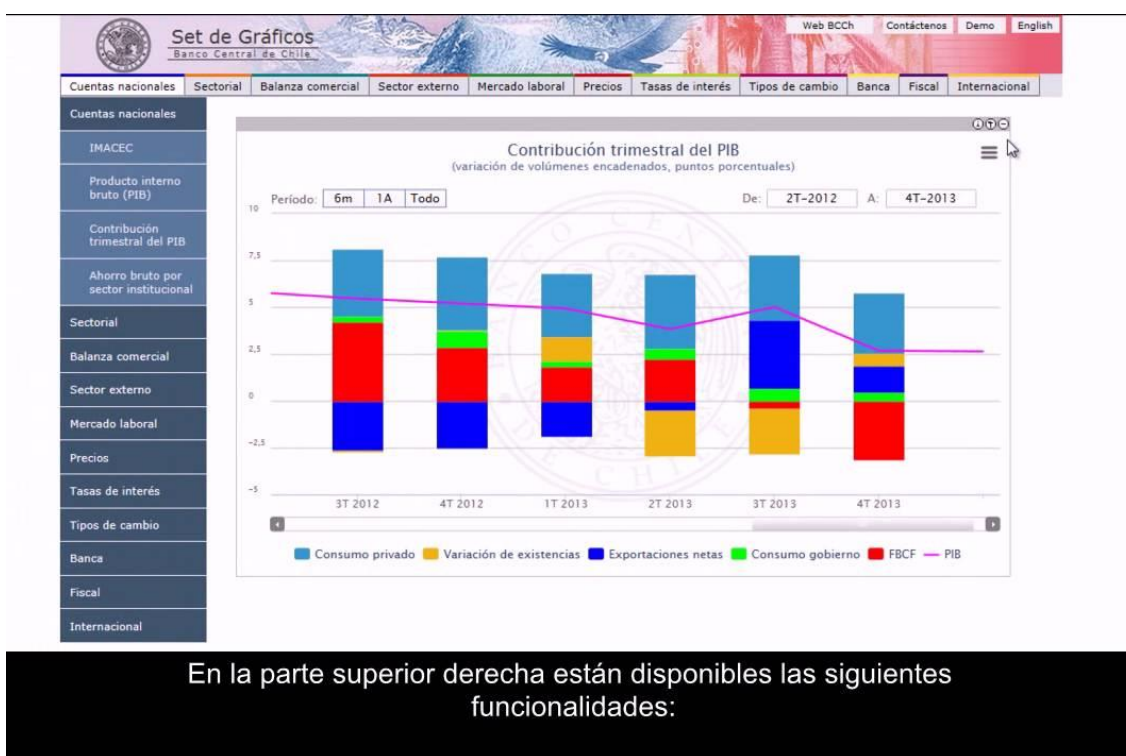
- **TEORIAS SOBRE EL TEMA**

El banco central respondió a la emergencia sanitaria con el aumento de la posición expansiva que venía asumiendo desde 2019. Es así como redujo la tasa de política monetaria en dos oportunidades e implementó herramientas no convencionales para proveer liquidez a los sectores productivos. Después de que se aprobara el retiro de parte de los fondos acumulados de capitalización individual de los cotizantes en las administradoras de fondos de pensiones (AFP), el banco central adoptó medidas para disminuir el riesgo de volatilidad financiera por el ajuste en las carteras de estas administradoras. La mejora de la actividad económica en el primer semestre de 2021 se tradujo en que el banco central aumentara la tasa de interés en 25 puntos básicos.

Marcel estimó que en este último trimestre del año la diferencia será de 5%, lo que "en toda la historia en que tenemos medidas en el Banco Central" no se ha producido jamás. (s/f, ministro Marcel)

- **DATOS ESTADISTICOS**

Una nota de alta moderación inyectó ayer el Informe de Política Monetaria (IPoM) que presentó el Banco Central ante el Senado, el que dio cuenta que en dos años Chile recorrerá un camino que lo llevará desde una economía que crecería en 2021 en torno al 12%, a una que podría registrar una nula expansión en 2023.



(Fuente, Banco central chile)

- **VARIABLES INVOLUCRADAS**

Transcurridos más de 18 meses desde la aparición del primer caso de Covid-19 en el mundo y la declaración de pandemia provocada por el virus, no hay espacio alguno para poner en duda que estamos enfrentando, aún, la peor crisis sanitaria y económica de la historia reciente. Y los datos hablan por sí solos. El PIB global se habría contraído un 3,5% durante el año 2020, la mayor caída desde fines de la Segunda Guerra Mundial, y los países alrededor del mundo han debido efectuar esfuerzos adicionales para ir en apoyo de sus economías. Nuestro país no ha sido la excepción, y como es sabido, la actividad registró una caída de 5,8% el año pasado, siendo este el mayor retroceso desde la crisis de principios de los 80. Las restricciones a la movilidad para contener el avance del virus, al igual que en el resto del mundo, implicaron un fuerte freno a la actividad. En ese contexto, la política fiscal ha jugado un rol fundamental para ir en ayuda de las familias más vulnerables y la clase media y, al mismo tiempo, proteger el empleo. Sin embargo, las perspectivas para el presente año son más auspiciosas tanto a nivel global como local. Habiendo transcurrido ya el primer semestre del año y considerando los grandes avances del plan de inoculación contra el virus Covid-19, que supera los 11 millones de chilenos con su esquema de vacunación completo, y más de 23 millones de dosis administradas, se prevé que, de continuar el proceso de apertura gradual y la liberalización de las restricciones de movilidad, se acelerarán los procesos ligados a la inversión, así como un mayor dinamismo de la actividad económica.

Distintos factores, el mismo problema: La inflación se ha transformado en el principal dolor de cabeza en Chile y el mundo

Si bien el alza de precios ya estaba siendo un problema grave para el planeta, la guerra en Ucrania solo lo profundizó.

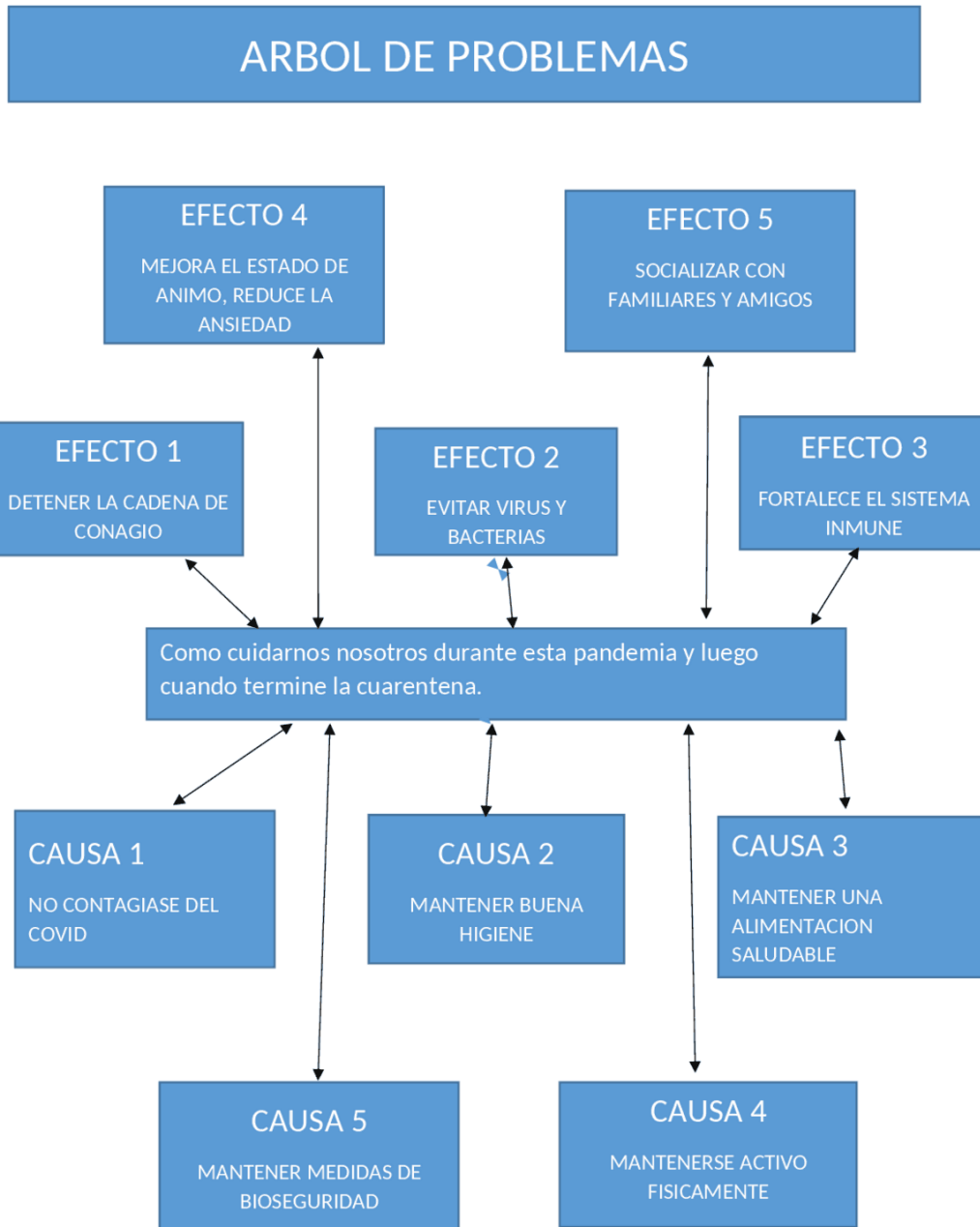
Si la inflación ya estaba siendo un problema grave para el mundo producto de la pandemia de covid-19, la invasión rusa en Ucrania solo lo multiplicó. La escalada de precios sin frenos es el principal dolor de cabeza de la economía mundial y

controlarlo está siendo mucho más difícil de lo que se preveía. El debate entre los bancos centrales del globo es qué tan agresiva puede seguir siendo la política monetaria para bajar los precios y no afectar demasiado una economía mundial que vivirá una inminente desaceleración este año y el próximo. La situación es compleja, es que mes tras mes la inflación en las principales economías bate récords con niveles ni vistos en décadas.

- ✓ La variación anual del IPC ha seguido aumentando en los últimos meses y se ubica en torno a 8%, sorprendiendo al alza respecto de lo proyectado.
- ✓ El excesivo aumento del gasto, especialmente en bienes de consumo durable, sigue siendo el principal factor detrás de la mayor inflación.
- ✓ Coherente con esto, destaca el alza de los precios de productos como los automóviles nuevos (+20,6% anual), materiales para la reparación de la vivienda (+16,5% anual) y muebles para el hogar (+11,7% anual).








- **ÁRBOL DE PROBLEMAS**



- **RESTRICCIONES DEL CASO**

Las restricciones fueron muchas: sobre todo el uso de mascarilla siempre será obligatorio en espacios abiertos y cerrados, incluyendo el transporte colectivo público y privado. Hoy se exige pase de movilidad en todos los lugares, en espacios cerrados las personas deberán mantener distancia física de 1.5mts y el pase de movilidad será obligatorio.

 USO DE MASCARILLA	 PASE MOVILIDAD	 AFOROS	 EVENTOS MASIVOS
<p><b>Obligatorio</b> en todo espacio abierto donde no se pueda mantener una <b>distancia física mayor a 1 metro.</b></p> <p><b>Siempre obligatorio</b> en todo espacio cerrado.</p>		<b>Sin restricción</b>	<b>Sin restricción</b>



- **MODELO 5 FUERZAS DE PORTER**



- **Amenaza:**

Covid-19 efectivamente es una amenaza para la integridad física y psicológica propia y de los otros, sin embargo, representa una amenaza ambigua sobre la cual tenemos bajo control, es decir, no sabemos si realmente nos vamos a contagiar, si las medidas que tomamos a nivel individual y social serán efectivas para controlar la propagación. El miedo tiene un gran impacto en el comportamiento. Una amenaza real desencadena reacciones distintivas de miedo o alarma, a través de respuestas autónomas (como acortamiento de la respiración, aumento de la presión arterial y de la frecuencia cardíaca), conductuales (congelamiento y/o sobresalto, y respuestas dirigidas de lucha, huida o evitación) y hormonales (la liberación de hormonas del estrés como la adrenalina y el cortisol)

- **Poder de negociación:**

Aprender a evitar una amenaza potencial, también ha sido clave para la supervivencia. Sin embargo, en ocasiones, las personas se dedican a evitar amenazas de manera excesiva a pesar de una probabilidad relativamente baja de peligro

compras desmedidas de insumos de primera necesidad, como alcohol gel, papel higiénico, artículos de limpieza, agua embotellada, alimentos no perecibles, etc., en un patrón que podría asimilarse a lo que tradicionalmente se ha llamado acaparamiento, el que puede ser comprendido como una conducta de evitación, y esto permitió que las empresas comenzarán a subir los costos, oferta demanda.

- **Rivalidad**

El mundo se enfrenta, con la expansión de la Covid-19, a una emergencia global sin precedentes y lo último que necesita es que sus dos potencias económicas más importantes —que ya rivalizan en el campo militar— se enzarcen en una carrera de gestos hostiles y rupturas de puentes de comunicación. Todo esto

enrarezce, y hasta podría llegar a poner en riesgo, el imprescindible consenso internacional para vencer a la pandemia.

- **Amenaza de productos sustitutos:**

Los plásticos causados por el COVID-19 también es un peligro para la economía y la naturaleza

No sólo mascarillas y guantes, también empaques de plástico de comida y otros productos a domicilio están inundando calles, vertederos y océanos durante la pandemia, algo que cuesta millones de dólares a las economías y representa una grave amenaza para los ecosistemas. La conferencia de la ONU para el comercio asegura que se necesita la cooperación entre países y el desarrollo de políticas comunes para detener este problema que ya existía pero que se ha exacerbado con la emergencia



- **CONCLUSIÓN**

Han sucedido tantas cosas, y en tan poco tiempo, que no resulta fácil seleccionar alguna temática sin dejarnos fuera otras igualmente relevantes. Probablemente nos pasaremos los próximos años debatiendo sobre lo acontecido, entre otros motivos, por la escasa información que aun hoy tenemos sobre la aplanadora que ha triturado inmerecidamente nuestro estilo de vida, Claramente tenemos mucho que aprender y que a pesar de todo lo ocurrido debemos rescatar una enseñanza.

### **PORTAFOLIO III:**

#### **OBJETIVOS DEL PORTAFOLIO DIGITAL**

Desarrollar una resignificación de mis conocimientos; Para mí, lograr analizar los nuevos saberes y confróntalos con aprendizajes previos, ha sido la clave de mis actuales aprendizajes durante este proceso de formación profesional, ahora bien, tengo que reconocer que, en este proceso, he aprendido un sinfín de contenidos totalmente desconocidos para mí y que han sido el gatillante para la incorporación de nuevos saberes, que resultan ser fundamentales para una futura vida laboral. En el transcurso de este proceso de aprendizaje, he tenido la posibilidad de darme cuenta que siempre “el querer” “es poder”, por complejo que se vea el escenario, cuando están las ganas y la motivación, todo lo alcanzas, no existen límites, Desarrollar todos los portafolios me ha hecho mucho más consiente de los nuevos aprendizajes

#### **Presentación del estudiante**

Mi nombre es Paz Andrea Terán Zamora, tengo 44 años, soy casada un gran hombre su nombre es Francisco y mama de 3 hijos Catalina, Francisco y Thomas

Viví en La Serena una hermosa ciudad con calidad de vida hace 15 años, nací en Santiago en la comuna de San Miguel tengo hermosos recuerdos de mi niñez, estude el liceo A100 de niñas donde conocí a grandes amigas Estudie 4 años trabajo social, luego Administración de empresa y hoy abordando un nuevo desafío personal.

Trabajo en un una institución bancaria hace 15 años con un cargo de jefatura a cargo de 14 personas, cabe mencionar que me encanta lo que hago porque tengo la oportunidad no solamente de relacionarme con mi equipo, sino que también con clientes además de poder apoyarlo y asesorarlos en su nuevos proyectos o financieramente hablando, una de mis impulso a estudiar la carrera de ingeniería comercial, fue mi cargo actual, además que siento que es muy importante mantenerse vigente tanto en lo laborar como en lo intelectual, dado que esto te ayuda para poder trasmitirlo a todas la personar que te rodean, sobre todo a mi equipo de trabajo, ser un buen líder y un modelo a seguir, por otra parte La formación del Ingeniero Comercial es suficientemente amplia como para que me permita desarrollar múltiples actividades, suficientemente rigurosa y de excelencia

Un ingeniero comercial posee una visión sistémica para la toma de decisiones, con capacidad de adaptarse para cumplir los objetivos estratégicos de las organizaciones en mi caso como trabajo en un banco reconocido debo tener mucha claridad cuando se trata de planificación estratégica, liderar equipos de trabajo, planificación y control financiero

Con esfuerzo y perseverancia se logran muchas cosas como la satisfacción personal y el desarrollo pleno. Espero verdaderamente progresar y culminar exitosamente este ciclo en UNIACC obteniendo los conocimientos necesarios para para poder entregar tanto a mi equipo como a mis pares.

## **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Ética y Responsabilidad Social**

- **Reconocimientos previos:** Esta unidad fue un complemento de lo aprendido en un ramo similar en mi carrera anterior y también por mis conocimientos sobre RSE, que siempre he aplicado en mi trabajo para mejorar las condiciones del entorno laboral. Pero de todas maneras me costó aprender ciertos conceptos en donde no tuve las calificaciones que quería en los controles.
- **Problematización:** Este ha sido difícil, pero a la vez me ha ayudado a aprender mucho sobre todo con lo que está ocurriendo hoy en día con situaciones como la mejora del medio ambiente, las condiciones del mercado laboral y la producción de bienes. Si bien tenía conocimiento, me costó aprobé el ramo con una nota de 6,6.
- **Practica Reflexiva:** Como mencioné anteriormente este ramo me ayudó en el trabajo, ya que hoy se hablan muchos temas sobre esta materia y he podido conversar con fundamento sobre lo que está ocurriendo en el mercado laboral, y sobre todo que lo que he aprendido no solo me ayudará en mi carrera, sino que también en nuestro día a día, ya que el medio ambiente es importante siempre.
- **Resignificación:** Luego de conocer este ramo y aun así que me costaran ciertos conceptos comprendí que es muy importante aprender sobre él, más aún porque, como mencioné anteriormente la responsabilidad social es importante en una empresa y en nuestra vida cotidiana personal, por lo tanto, le di un nuevo sentido a este aprendizaje.
- **Creación y transformación:** Me di cuenta del avance que he tenido en cuanto a mis conocimientos, al conversar sobre la RSE y aplicarlo en mi trabajo, lo cual ha sido gratificante y por sobre todo aprobar el ramo con excelencia,

## **Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras**

### **Asignatura: Ética y Responsabilidad Social**

- **1.- La Primera Evidencia de mi aprendizaje:** se relaciona con el primer trabajo individual realizado durante la primera semana de estudios, donde tuvimos que definir los conceptos de ética y moral, realizando un cuadro comparativo entre ambos conceptos, estableciendo de manera clara sus diferencias y como estos conceptos resultan ser fundamentales y clarificadores a la hora de hablar de Responsabilidad Social. Siendo la Moral, el conjunto de normas, valores, principios, creencias, juicios o pautas que regulan la conducta humana, las que son aceptadas en una sociedad y que sirven de modelo de conducta, mientras que la Ética, es una disciplina de la filosofía que estudia el comportamiento humano y su relación con el bien y del mal, lo moral, el deber, la felicidad y el bienestar común
- **2.- La segunda evidencia de mi aprendizaje:** corresponde al material de estudio Lea esto Primero de la semana N° 2, “Ética, Persona y Relaciones Interpersonales”, pero mi foco se centró en las Relaciones Interpersonales, ya que tiene que ver mucho con mi modo de expresarme, ya que habitualmente mis contactos directos me expresan “tu hablas con las manos”, acto que realizo de manera totalmente involuntaria, pero a través de este material me queda muy claro que “todo comunica”, siendo la trilogía lenguaje, emoción y cuerpo, fundamental para el buen desarrollo de las relaciones interpersonales.
- **3.- La tercera evidencia de mi aprendizaje:** foro de la sexta semana de estudio, donde una de las tres preguntas que se nos plantearon fue, ¿Cuál es la importancia de la organización como

lugar de expresión laboral?, donde después de realizar un análisis e investigación, pude concluir: que dado la importancia que resultan las personas para la productividad de una empresa, es totalmente necesario que estas (empresas) procuren ser "El mejor lugar para trabajar", un lugar bueno para trabajar, debe "entender que un Gran Lugar para Trabajar es aquel donde usted confía en las personas para las que trabaja, siente orgullo de lo que hace y disfruta con las personas con las que trabaja"

### **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Gestión Financiera Cooperativa**

- **Reconocimientos previos:** mis conocimientos previos de este ramo eran mínimas, conocía en qué consistía, pero no sabía que consistían en realizar tareas de planificación, organización y control de las operaciones contables de una empresa. Al comenzar este ramo pude interiorizarme y aprender la importancia y que su utilización ayudara a la empresa de manera eficiente sus recursos, por lo cual me ha servido mucho, ya que he podido aplicar mis conocimientos en mi puesto actual de trabajo.
- **Problematización:** mi problematización más que aprender sobre este ramo tan entretenido e interesante fue que tuve menos tiempo para dedicarle al estudio, muchas veces que no me iría bien en los controles o trabajos por no poder estudiar tanto y no entregarle todo el tiempo que quería ya que el trabajo me estaba demandando mi tiempo 24/7, pero busque apoyo de compañeros e hicimos trabajos en conjunto ayudándonos a resolver nuestras dudas.



- **Practica Reflexiva:** Es un ramo en el que tuve menos tiempo para estudiar, pero aun así fue gratificante ver que si bien no es una materia complicada de entender se debe dedicar tiempo para entender conceptos, de todas maneras pude aplicar mis conocimientos y conseguir que me fuera bien, es decir fue todo tiempo y practica de estudio.
- **Re significación:** \_Al dedicar más tiempo de estudió logre interiorizarme más con el ramo, siempre con ayuda de material de apoyo, foros y también consultándole a al profesor y, buscando el apoyo de compañeros para realizar trabajos en conjunto ayudándonos a resolver nuestras dudas, le entregué un sentido diferente al pasado con lo aprendido y a partir de una nueva comprensión en el presente pude aprobar este ramo.
- **Creación-Transformación:** Pude lograr obtener muy buenas notas en el ramo y con mi organización de estudio y grupo de trabajo con mis compañeros pude entender aún más la materia y puedo decir que finalmente obtuve un buen promedio y comprendí que, si bien no dediqué días de estudios, aprendí mucho y entregué todo de mí para lograr aprobar el ramo con excelencia.

**Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras**  
**Asignatura: Gestión Financiera Corporativa**

1. **primera evidencia de mi aprendizaje:** el primer trabajo desarrollado me permitió analizar la relevancia de los estados financiero para una organización, con la finalidad de comprender el tipo de información que entrega y como ésta aporta a la organización en la toma de decisiones, información que es fundamental para la organización, esto independiente

de la actividad económica o rubro al cual está orientada, la que debe ser: fidedigna, oportuna y debe reflejar la situación actual de la empresa.

2. **Segunda evidencia de mi aprendizaje:** el material pedagógico de la cuarta semana de aprendizajes Lea esta primero, me permitió comprender la importancia de Las finanzas como herramienta de la gestión gerencial en una organización, ya que este análisis permite identificar el estado que la empresa posee, sea de liquidez, solvencia, endeudamiento y rentabilidad, permitiendo de esa forma una mejor toma de decisiones gerenciales
3. **Tercera evidencia de mi aprendizaje:** El tercer trabajo desarrollado en la sexta semana de aprendizajes, donde se abordó un tema de suma importancia para las organizaciones, Ética y Negocios. ¿Es posible?”, Dado que la ética es un principio moral totalmente transversal a cualquier actividad humana. Casi se podría decir que sin ética no se podría vivir, ni convivir en sociedad de una manera empática y solidaria.

## Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Desarrollo Económico

- **Reconocimientos previos:** Contaba con conocimientos súper pequeños de lo que es desarrollo económico, más que nada lo que sabemos al ver noticias o a nivel de cultura general, durante este estudio pude comprender específicamente como es el proceso de crecimiento del nivel de producción de bienes y servicios de la economía, a través del desarrollo económico.
- **Problematización:** En un principio me costó mucho comprender la materia, ya que es historia y de memoria con fechas son un poco frágil, por lo cual en controles obtuve calificaciones más bajas, tuve que dedicarle más

tiempo a este ramo para memorizar sobre la historia que se presentaba en la materia y poder abordar bien la serie de transformaciones estructurales, tanto en el ámbito económico como en el social que pudimos aprender.

- **Practica Reflexiva:** Si bien me costó aprender y memorizar, pude darme cuenta que en los controles no fui excelente, pero comprendí que en los trabajos podía dar lo mejor de mí y poder subir el promedio de este ramo, logrando obtener calificaciones muy buenas para presentarme al examen.
- **Re significación:** A medida que iban avanzando las semanas fui estudiando más para para prepararme para los controles por lo cual no debía olvidar conceptos y si me costó memorizar, pero al aplicar los conceptos y dedicar más tiempo fue posible lograr muy buenas notas, con la perseverancia podemos darnos cuenta que podemos lograr nuestros objetivos
- **Creación y transformación:** Si bien este ramo no es difícil a mí me costó y es muy importante manejar sus conceptos y manejar el área ya que también puede ser que en un futuro deba analizar un mercado objetivo para detectar oportunidades y soluciones en mi área, lo cual ya sabré aplicar gracias a este ramo. Con la dedicación que le entregué pude darme cuenta que transformé mi pensamiento sobre que si no memorizaba las fechas no obtendría buenas notas, pero no me rendí y complementé mis fortalezas con mis debilidades para lograr presentarme al examen de la mejor forma

**Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras**  
**Asignatura: Desarrollo Económico**

- 1. La primera evidencia de mi aprendizaje:** Se basa en el material de estudio Lea esto Primero, de la primera semana de estudio, donde se precisa que la economía, al igual que otras ciencias, tiene un conjunto de pensadores, los que cimentaron las bases de lo que conocemos como “Desarrollo Económico” de las sociedades, tales como: Adam Smith (padre de la economía), con su obra “La riqueza de las naciones”; Thomas Malthus, con su obra “Sobre los principios de la población” y Jeremy Bentham como su doctrina que sostiene que cualquier acto humano debe ser medido por la utilidad o desutilidad que este les reporta a las personas. Resulta ser de vital importancia conocer las aportaciones que estos economistas realizaron, puesto que fueron la base para el desarrollo de nuevas teorías económicas de economista neo-clásicos
- 2. La segunda evidencia de mi aprendizaje:** Está representada por el Trabajo desarrollado durante la segunda de aprendizajes, enfocado al conocimiento de las “EXTERNALIDADES” o costos externos, generados como efectos que, producidos como consecuencia del crecimiento económico de un país, Una de las conclusiones desarrolladas en mi trabajo y que más sentido me hizo, fue: “Las externalidades, tanto positivas como negativas, no solo están presentes en el campo económico de la sociedad. Cualquier tipo de acción, como fumar un cigarrillo o tirar un plástico en la calle, puede tener consecuencias a corto/largo, las cuales pueden ser negativas o positivas, dependiendo de la acción. Al final, el precio por combatir la alta contaminación no lo paga ni el productor (empresa) ni el comprador sino el conjunto total de la sociedad.
- 3. La tercera evidencia de mi aprendizaje:** Corresponde al trabajo desarrollado en la sexta semana de estudios, que estuvo enfocado a realizar un análisis del modelo de desarrollo económico que ha imperado en nuestro país en las últimas cuatro décadas, denominado “Neoliberalismo”, siendo esta una doctrina que proviene del liberalismo económico tras la Revolución Industria.

## **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje**

### **Asignatura: E-Marketing**

- **Reconocimientos previos:** Este ramo es el que más me ha gustado, se complementa con marketing estratégico por lo cual tenía conocimientos previos de este ramo, pero se complementa ya que es un método de fortalecimiento de una marca, genera ventas, y aumenta la comunicación con clientes y clientes potenciales para la empresa.
- **Problematización:** Si bien me gusta mucho este ramo, y también tenía mucho conocimiento, fue muy difícil comprender la forma que tenía el profesor en los foros de interactuar ya que nos entregaba muchas preguntas y yo intentaba contestar todo, pero aun así no lograba la nota que quería. Me cuestionaba mucho que estaba haciendo mal para no lograr mi expectativa de notas.
- **Practica Reflexiva:** Sin duda que me guste mucho esta área me da más motivación y también porque las palabras que se utilizan las he puesto en práctica en la empresa donde trabajo ya que hoy en el área comercial estamos muy ligados con E-marketing y nos consultan siempre por nuevas estrategias para la empresa. Estas son palabras técnicas que son de evaluación de aprendizaje, por lo cual con este ramo me siento mucho más en confianza y sin miedo como en un principio al comenzar la carrera.

- **Re significación:** Avanzando con los ramos en especial con esta asignatura he aprendido que no solo debo confiarme de lo que ya se , si no también ir estudiando , leyendo apuntes ver más videos y sobre todo la lectura obligatoria que es muy importante ya que a pesar de que tenga buenas notas en un ramo y que me guste mucho estudiarlo ,me he dado cuenta que siempre se aprende algo nuevo y que siempre existe algo que no sabemos y debemos aprender , por lo cual he indagado más sobre las materias para aprender, aprendí a gestionar tus emociones y mi conocimiento, para lograr mi objetivo que es aprobar el ramo y aprender.
- **Creación y transformación:** Como mencioné anteriormente al llevar muchos años en el área comercial existen muchos conceptos que ya me hacían sentido y pude complementarlos, pero también hay conceptos que he ido aprendiendo sobre todo con los trabajos, foros y videos del profesor, y todo esto es muy importante para una empresa y saberlos aún más en detalle es muy gratificante para mí como profesional en crecimiento, por lo tanto para mí ha sido una transformación en todo sentido el seguir aprendiendo , en cuanto a notas y conocimiento.

## **Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras**

### **Asignatura: E-Marketing**

1. **Primera evidencia de mi aprendizaje:** Corresponde al material de estudio de la primera semana de aprendizajes Lea esto Primero, que me permitió conocer los Fundamentos y principios de marketing digital y como este ha evolucionado hasta la etapa en que nos encontramos hoy en día, conocimientos que fueron la base de mis aprendizajes posteriores.

- 2. Segunda evidencia de mi aprendizaje:** Está representada por las pregunta de la segunda semana de aprendizajes, donde se nos pide “implementar una campaña de Google Ads para nuestra tienda de música y junto con eso que analizáramos cómo esa campaña de Google Ads (que es táctica) se puede vincular y relacionar con el análisis estratégico que realizamos con la estrategia E-X-I-T-O”, frente a esta pregunta me vi en la necesidad de conocer en que consistia como una de estas herramientas de la Web, y pude aprender como estas, pueden llegar hacer una herramienta de apoyo fundamental para realizar una campaña de E-Marketing
  
- 3. Tercera evidencia de mi aprendizaje:** Se basa en el foro de la quinta semana de estudio, don el profesor nos invita a reflexionar en relación de los nuevos modelos de negocio, lo que nos permitió exponer diferentes puntos de vistas en relación a las preguntas planetas, todas con un sustente teórico que nos sirve coma de nuestros aprendizajes

### **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Brand Management**

- **Reconocimientos previos:** mis conocimientos previos sobre este ramo fueron Marketing y branding, pero aun así Brand management no es lo mismo ya que gestión de marca, cuidar la imagen de una marca, adaptando estrategias y acciones de comunicación acordes al público objetivo. De esta

manera, busca consolidar y mantener la integridad de la marca en el mercado, por lo cual hubo momentos en donde si bien tenía conocimiento, debía aprender nuevos conceptos y complementarlo con lo ya aprendido.

- **Problematización:** En este ramo tuve que ocupar mucha imaginación crear una marca, un logo, por lo cual tuve que dedicarle mucho tiempo y también porque tuve que realizarme constante mente preguntas al crear nuevas acciones, sobre todo pensar como un consumidor.
- **Practica Reflexiva:** Pude darme cuenta de que, si bien tuve que utilizar mi imaginación, esto me sirvió ya que pude aplicar directamente lo que estaba aprendiendo. Además, hay que mencionar que pude estar “practicando” lo aprendió y siendo responsable de la imagen de marca y siendo encargada de llevar a cabo las acciones adecuadas para posicionarla en el mercado.
- **Re significación:** Para mí ha sido muy importante aprender este ramo, ya que darme cuenta como las marcas hoy en día buscan re inventarse para generar más valor y abrirse a nuevos mercados, la importancia de un proceso de fabricación, como se publica en redes sociales para tener mayor audiencia, los colores y tipografías que hoy llaman la atención y como esto puede comunicar al consumidor.
- **Creación y transformación:** Lo aprendió en este ramo sirve para tener herramientas y utilizarlas, ser un profesional responsable el que podrá comprender las necesidades y motivaciones de nuestro público objetivo, pensar y poner en marcha campañas de marketing según la información que se pueda captar con respecto a la marca que queremos potenciar y me servirá para ser un profesional con las herramientas adecuadas y que pueda estar enfocado en posicionar la marca.

## **Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras**

### **Asignatura: Brand Manager**

1. **La Primera Evidencia de mi aprendizaje:** representada por el foro de la primera semana de aprendizajes, donde se nos preguntaba ¿Cuál es el grado de importancia que tiene el “Brand management” en la gestión de



una marca top a nivel mundial?, pregunta clave para dimensionar la importancia de este profesional dentro de la organización, dado que una eficiente gestión de la marca permitirá que esta pueda permanecer en el mercado, ser competitiva y generar valor para los accionistas

- 2. La segunda evidencia de mi aprendizaje:** el video de la segunda semana de estudios, fue un material esencial para comprender un contenido muy importante a la hora de generar valor para una marca, que es “La extensión de marca”, es una estrategia de marketing para lanzar un nuevo producto o conjunto de productos, que puede, o no, estar relacionado con su categoría principal, visualizando que los mercados cada vez más competitivo obliga a que las empresas, cada cierto tiempo, a presentar algo nuevo a su público. De este modo, las organizaciones aumentan su participación en el mercado, refuerzan su autoridad e innovan al crear una nueva línea de productos.
- 3. La tercera evidencia de mi aprendizaje:** está representada por el apunte de la semana 6, donde hace referencia a los Indicadores claves de desempeño, indicadores que, si bien pueden ser usados y aplicados en cualquier área de negocios, son utilizados de manera habitual en las estrategias de marketing y atención al cliente.

## **Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras**

### **Asignatura: Brand Manager**

- 1. La Primera Evidencia de mi aprendizaje:** representada por el foro de la primera semana de aprendizajes, donde se nos preguntaba ¿Cuál es el grado de importancia que tiene el “Brand management” en la gestión de

una marca top a nivel mundial?, pregunta clave para dimensionar la importancia de este profesional dentro de la organización, dado que una eficiente gestión de la marca permitirá que esta pueda permanecer en el mercado, ser competitiva y generar valor para los accionistas

- 2. La segunda evidencia de mi aprendizaje:** el video de la segunda semana de estudios, fue un material esencial para comprender un contenido muy importante a la hora de generar valor para una marca, que es “La extensión de marca”, es una estrategia de marketing para lanzar un nuevo producto o conjunto de productos, que puede, o no, estar relacionado con su categoría principal, visualizando que los mercados cada vez más competitivo obliga a que las empresas, cada cierto tiempo, a presentar algo nuevo a su público. De este modo, las organizaciones aumentan su participación en el mercado, refuerzan su autoridad e innovan al crear una nueva línea de productos.
- 3. La tercera evidencia de mi aprendizaje:** está representada por el apunte de la semana 6, donde hace referencia a los Indicadores claves de desempeño, indicadores que, si bien pueden ser usados y aplicados en cualquier área de negocios, son utilizados de manera habitual en las estrategias de marketing y atención al cliente.

## **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Gestión del Talento**

- **Reconocimientos previos:** Al trabajar en una empresa en la cual recursos humanos siempre ha estado muy presente y además pasar por procesos de selección tuve conocimiento de este ramo y entendía algunos procesos.
- **Problematización:** Si bien conocía procesos, había detalles y partes que no sabía específicamente como eran realizados, y que había acciones que realizaba RRHH y no otra área, por lo que me di cuenta que no era solo contestar los foros y realizar trabajos si no que aplicar conocimientos y también lo que iba aprendiendo.
- **Practica Reflexiva:** Con lo aprendido pude darme cuenta de que gestión del talento ha pasado por distintas formaciones y cada vez se ha mejorado para el bien de la empresa y de los trabajadores, ya que esto va de la mano para obtener los mejores resultados de la empresa y que hoy ayuda a que la empresa se preocupe por sus trabajadores creando un buen clima laboral y motivando a sus trabajadores.
- **Re significación:** Las herramientas que nos entrega gestión del talento son muy importantes ya que nos ayudaran en un futuro y también hoy en día a los que nos encontramos trabajando en problemas que se presentan en el área laboral.
- **Creación y transformación:** Pienso que lo que he aprendido hoy me lleva a pensar que en un futuro tendré la capacidad de aplicar todos mis conocimientos y me ayuda a seguir motivándome para continuar con esta carrera, ver como partí y donde estoy lleva a ser perseverante para conseguir el éxito.

# Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras

## Asignatura: Gestión del Talento

- 1. La Primera Evidencia de mi aprendizaje:** El Lea esto primero de la primera semana de aprendizajes es la primera de las evidencias de mi proceso de formación, ya que me permitió conocer los diferentes Enfoques u Orientaciones Estratégicas de Recursos humanos capaces de generar valor adicional a la productividad de la organización, cualquiera sea el giro de la empresa o institución, siempre se podrá aportar valor.
- **La segunda evidencia de mi aprendizaje:** El foro de la cuarta semana de estudios, donde se nos plantea la interrogante ¿De qué forma los resultados de la evaluación del desempeño inciden en la administración de la organización?, interrogante que me permitió tomar conciencia de lo importante de evaluar el desempeño de los colaboradores, para lo cual debemos establecer una serie de indicadores que nos van a servir para analizar y medir factores como el rendimiento, la productividad o cualquier habilidad que definamos como importante en nuestra organización.
- **La tercera evidencia de mi aprendizaje:** está dada por el trabajo N°3, cuyo contenido fue “Habilidades Directivas”, dado que las empresas ya no requieren profesionales que hayan egresado con destacadas calificaciones, sino que manejen habilidades blandas y habilidades directivas que favorezcan el reclutamiento de talento para hacer de las organizaciones competitivas.

## **PORTAFOLIO III: Actividad Lúdica N° 1**

### **INTRODUCCIÓN**

En relación a portafolio III, luego de haber realizado el portafolio II este nuevo módulo lo pude realizar de mejor forma entendiendo el propósito y el objetivo. Me gustó mucho la creación de estos espacios para poder pensar por uno mismo y poder desarrollar nuestras propias reflexiones y pensamientos.

El presente trabajo busca vincular las aportaciones de grandes pensadores del área de la educación y realizar una relación con mi experiencia en mi proceso de aprendizaje

### **Objetivo de Actividad Lúdica 1:**

En esta actividad seleccionamos una imagen de grandes pensadores de áreas de la educación, seleccionare a María Montessori (1870-1952) quien fue una médica, pedagoga, psiquiatra y filosofa. Quien desarrollo un método pedagógico distinto centrado en el desarrollo y madurez social del estudiante. Este modelo de educación lo podemos ver hoy en Chile y se caracteriza por que no imponen actividades cerradas, no se exige realizar tareas de un modo único ni mucho menos la memorización de contenidos. Con lo cual invita a experimentar.

## **Desarrollo Actividad Lúdica 1:**

Las ideas de María Montessori, como indique anteriormente iban relacionadas a que los estudiantes experimentaran y en esta experimentación se desarrollara el aprendizaje, esto lo podemos ver plasmado en “La primera tarea es agitar la vida, pero dejarla libre para que se desarrolle”. Es más, con frases como “ayúdame a hacerlo por mí mismo” María Montessori indicaba que los maestros deben incitar la curiosidad de sus estudiantes y actuar como guías en caso de ser necesario mas no conducir el aprendizaje “La mayor señal del éxito de un profesor es poder decir: ahora trabajan como si yo no existiera”. Con oraciones como “No se puede ser libre, si no se es independiente” y “Cuando un niño se siente seguro de sí mismo, deja entonces de buscar la aprobación de los adultos a cada paso” ella proponía que el desarrollo era individual y propio de cada persona.

En relación a mi experiencia de aprendizaje, que me hace sentido con lo que he podido desarrollar aquí en UNIACC en el transcurso de casi 2 años, en el programa TLU de ingeniería comercial, sería la cita “Ayúdame a hacerlo por mí mismo”, ya que si bien debemos respetar un cronograma de actividades a realizar cada semana, leer apuntes y textos complementarios que nos dan piso para estar en una misma sintonía, es que a través de los foros, el desarrollo de trabajos y otras nos impulsan a explorar, buscar conocimientos, extrapolarlos a distintas problemáticas para responder a estas, plantear un punto de vista y defenderlo con argumentos sólidos. Con lo cual a través de esta experiencia del hacer he podido adquirir distintos conocimientos e integrarlos a mí persona para poder desplegarlos en una instancia laboral actual y futura.

## **Conclusión Actividad Lúdica 1:**

María Montessori, me parece una persona respetuosa de las individualidades y con una visión de ser humano integral, con lo cual no solo fomentaba el aprendizaje, sino la creatividad, la perspectiva, la libertad, independencia, autoestima y empatía.

En relación a la cita y experiencia de aprendizaje puedo concluir que cada uno ya sea yo y mis compañeros como responsables de nuestro aprendizaje y en la medida que más deseemos conocer y explorar más nos iremos nutriendo en este proceso.

## **PORTAFOLIO DIGITAL III: Actividad Lúdica n° 2**

### **PRESENTACION**

En esta actividad seleccionamos una película, la cual se relaciona a los aprendizajes esperados en el perfil de egreso. La película seleccionada es "En busca de la felicidad", Realizaremos una descripción breve de esta película y explicaremos el argumento principal de esta elección, además realizaremos una reflexión del aprendizaje y la relación con el perfil de egreso de la carrera ingeniería comercial.

### **Desarrollo:**

La vida es una lucha para Chris Gardner, el cual es expulsado de su departamento y su esposa lo abandona, por lo cual él y su hijo se encuentran solos sin ningún lugar a donde ir. A pesar de que Chris eventualmente consigue trabajo como interno en una prestigiada firma financiera, pero esto no acaba bien ya que no genera ingresos, por lo cual se queda sin dinero. Él y su hijo deben vivir en un

albergue y enfrentar muchas dificultades, pero Chris no se da por vencido y lucha por conseguir una vida mejor para él y su hijo

Esta película tiene una reflexión, la cual tiene relación con nuestro perfil como futuros ingenieros comerciales, lo cual nos ocurrirá en muchas ocasiones durante nuestra carrera, lo cual es que cuando un obstáculo se presenta, buscas soluciones y lo enfrentas. Tienes que seguir adelante porque está en tus manos cambiar la situación. Superar las dificultades habla de perseverancia, siempre la vida nos interpondrá desafíos, pero lo más importante en la vida es CREER EN TI MISMO y en las posibilidades que tienes de alcanzar el éxito, pero para ello debes de crear un plan para lograr cada uno de los objetivos que te propongas y tras ese planteamiento trabajar en ese plan cada día de tu vida dedicando todo el esfuerzo necesario y sólo así podrás.

Chris Gardner tenía un sueño, velaba por un futuro mejor, sabía que era capaz y gracias a ello logró el éxito, una frase que me llama mucho la atención es la siguiente “Tienes que trabajar para alcanzar tus metas”

Aunque puede que en el camino hacia tus sueños recibas el apoyo de personas, al final solo tú puedes cumplir lo que quieres. Y esto es posible, ya que cuando trabajas en equipo y duro puedes conseguir todos tus propósitos, es por esto que seguimos entendiendo el aprendizaje que nos deja esta película como ingenieros comerciales, debemos pensar que debemos guiar nuestras acciones de todos los días hacia lo que queremos conseguir como profesionales, ingenieros comerciales y sobre todo como personas con nuestra ética profesional.

Si bien el perfil de egreso de la carrera, propicia la formación de profesionales con amplios conocimientos en todas las áreas de las ciencias administrativas y de gestión comercial, también busca generar capacidades analíticas y reflexivas, de liderazgo, pero enfocadas en la formación de profesionales íntegros en su desempeño y con un actuar ético a la hora de tomar decisiones.



### **PORTAFOLIO III: Actividad Disciplinar “La búsqueda de alternativas”**

En esta actividad abordamos el desarrollo de una problemática de una empresa dedicada al rubro de restaurante que tiene como objetivo comprender las metodologías y técnicas que requieren desarrollar una problemática desde una mirada integral considerando el hito 1 como también el hito 2, en el cual se consideran una situación problemática real cómo es la mala administración de restaurante Antakari, quien cuenta con salones y restaurante sin un funcionamiento adecuado, por no tener personal administrativo idóneo.

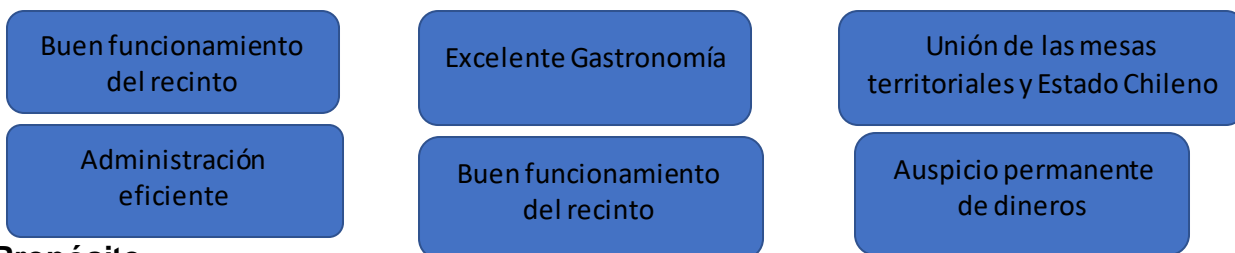
Buscaremos ordenar las acciones para que la empresa tenga una respuesta eficiente con la finalidad de tener una administración eficiente y eficaz para que esta organización pueda dar el uso y también obtener recursos con las instalaciones que tienen, se busca también soluciones a los problemas que frenan su desarrollo a través de las diferentes herramientas que hemos aprendido en los variados ramos de nuestra carrera, y en esta ocasión me enfoque en Gestión del talento.

Hacia sus trabajadores, además de entregar un servicio de calidad, también de generar campañas y mejorar su imagen, con esto dar soluciones a la problemática presentada.

Incluiremos dos asignaturas para aplicar nuestro aprendizaje, las cuales son gestión del talento y Brand management.

## DESARROLLO

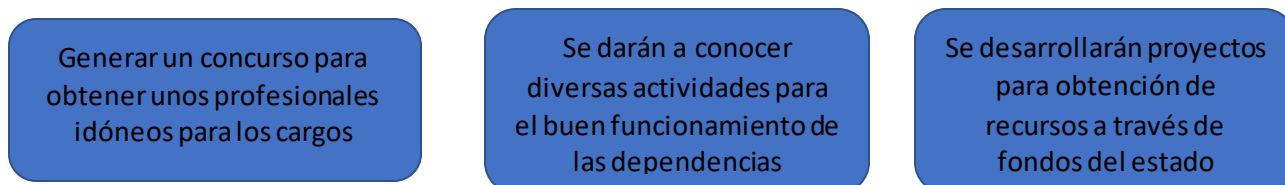
### Paso 1. Árbol de Objetivos Fin



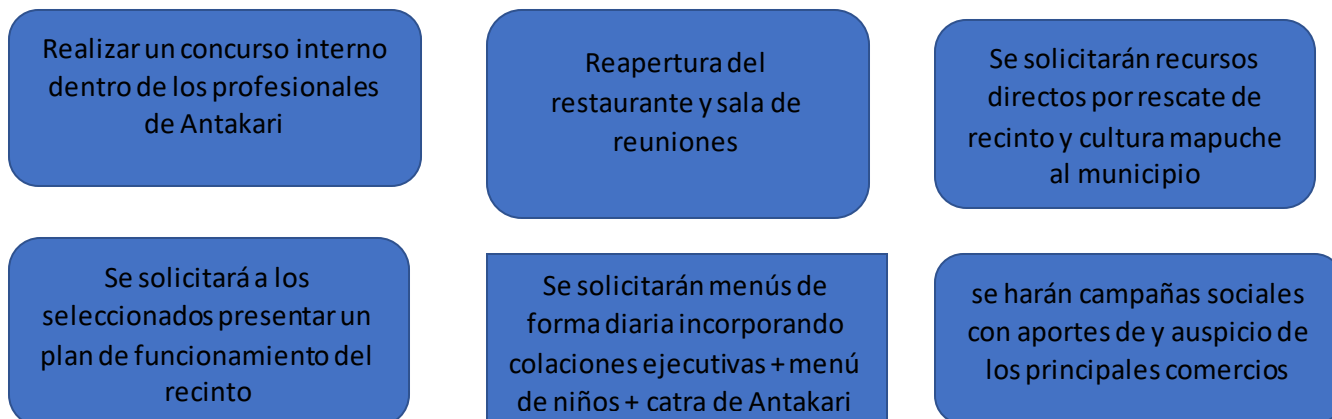
#### Propósito

Obtener personal idóneo para restablecer el buen funcionamiento del restaurante, y sus dependencias de modo de recuperar la administración y con ello la excelente gastronomía

#### Entregables



#### Actividades

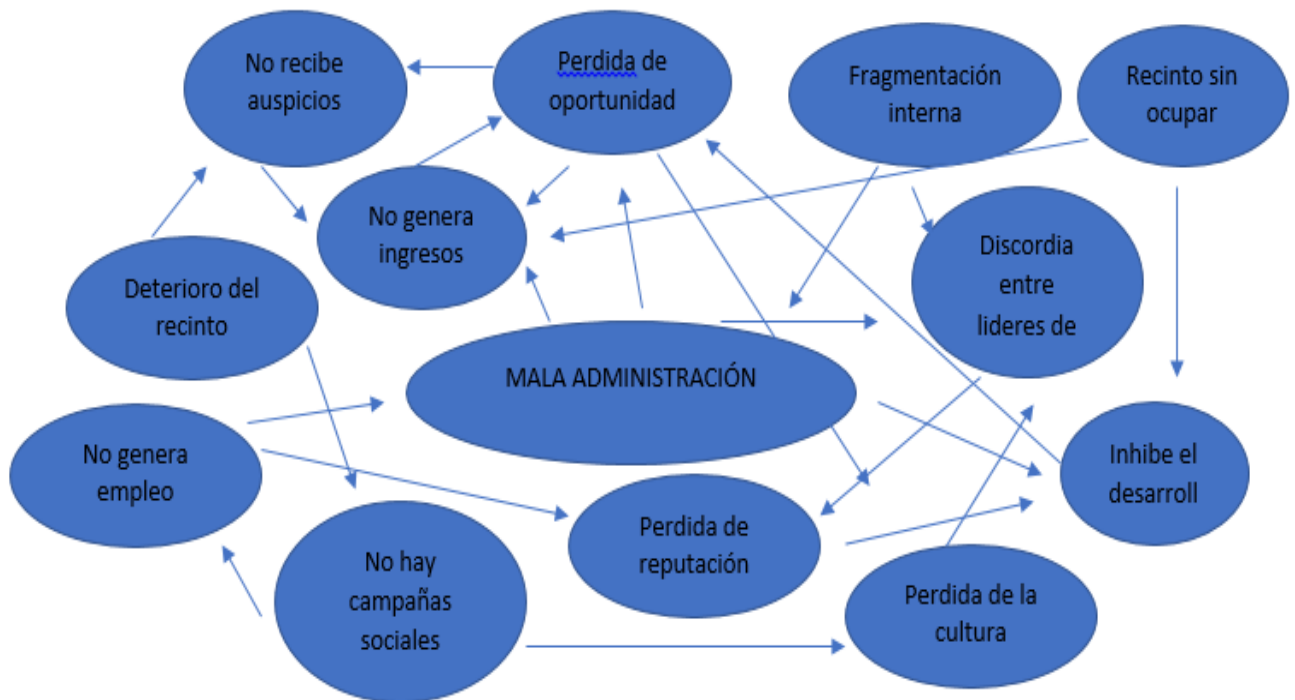


**OBJETIVO GENERAL:** Poder a disposición del Restaurante Antakari profesionales idóneos para los diferentes cargos y que este recinto vuelva a funcionar, tanto su restaurante como sus salones de reuniones con su excelente gastronomía.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Tener un adecuado uso de sus instalaciones de manera eficiente, y sustentable
- Disponer de diferentes alternativas culinarias, con la reapertura del restaurant
- Implantar un sistema ordenado y transparente, mediante el área administrativa y contable, para que este recinto pueda seguir funcionando en óptimas condiciones.

**Visualizar un diagrama las relaciones medios y fines**



## Paso 2. Análisis de Alternativas

ALTERNATIVAS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Se generan cursos de capacitación a los administrativos acerca de las actividades que los motiven al buen desempeño	Colaboradores motivados, trabajan más comprometidos y de mejor manera	Requiere tiempo e intervención permanente
Se darán a conocer las diferentes actividades para el buen funcionamiento y orientación a los diferentes administrativos, de cómo funcionara el recinto y los nuevos protocolos	Permitirá un mejor funcionamiento de las dependencias y aportará con los problemas de desorganización	No todos estarán dispuestos a regirse por los nuevos protocolos y esto conlleva a reuniones y por ende utilización de tiempos para negociar
Se tendrá una caja con efectivo e implementará pagos con red compra y transferencias bancarias al Rut de la empresa	Permitirá tener las cuentas ordenadas de entradas, salidas y depósitos de dineros	Puede faltar sencillo al momento que alguna persona cancele con efectivo


## Paso 3. Indicadores de eficiencia y eficacia.

Resumen narrativo de objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
La Importancia económica de la industria restaurantera no es menor, es relevante no solo para el sector turístico, sino también para la economía del país por lo que aporta en inversiones, derrama economía y creación de empleos.	Se establece un presupuesto inicial de 10 millones de pesos para pagar sueldos por tres meses  Los implementos están en condiciones óptimas para el funcionamiento del recinto	Reuniones al fin de las jornadas durante 1 mes  Supervisión y rendición de cuentas mensual a los directivos de Antakari	Que las personas no asistan a reuniones  Que los directivos no asistan a revisión de cuentas

<p>Tener personal administrativo idóneo para los diferentes cargos, para que pueda funcionar correctamente el recinto</p>	<p>Los socios de restaurante Antakari tienen claridad de costos para reorganizar y funcionamiento del recinto</p>	<p>Se harán reuniones semanales para ver que mejoras se pueden implementar</p>	<p>Que no se ejecuten las mejoras</p>
<p>La gerencia hará capacitaciones, y estudios de mercado para saber cuánto debe cobrar por los arriendos de sala de reuniones y Coffe a entregar al igual que carta de menú</p>	<p>Claridad en los gastos</p> <p>Se da a conocer como se promocionará el recinto</p> <p>Se entrega un detalle de cómo se utilizarán los recursos en un principio</p>	<p>Se pagan los impuestos necesarios para seguir funcionando el recinto</p> <p>Se cancelan sueldos pactados</p> <p>Se hacen mejoras del recinto</p>	<p>Que no se generen los recursos necesarios para que pueda seguir funcionando el recinto</p>
<p>Se contrata personal Idóneo</p> <p>Se da a conocer las leyes y protocolos bajo los cuales trabajaran</p>	<p>Capacitación abierta a los empleados y socios Antakari</p> <p>Se establece un plan de mejoras del funcionamiento del recinto</p>	<p>Contratos a plazo fijo</p> <p>Capacitaciones certificadas</p>	<p>No encontrar personas interesadas en los cargos propuestos</p> <p>Que los empleados no respeten protocolos de trabajo</p>

#### Paso 4. FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"><li>● Compromiso de dirigentes con el desarrollo del proyecto</li><li>● Conocimientos y contactos en el rubro gastronómico de selección</li><li>● Vinculación con organizaciones que, abastecimiento de recursos</li><li>● Se dispone de la infraestructura, para reiniciar el emprendimiento</li><li>● Infraestructura disponible en buenas condiciones</li><li>● Contactos con asociaciones que requieren contantemente hacer reuniones u eventos</li><li>● Espacio libre de 1 hectárea</li><li>● Dentro de la ciudad y con estacionamiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Resistencia al cambio</li><li>● Desconocimiento del entorno digital</li><li>● Falta de calidad en la comida</li><li>● Mala calidad de servicio al cliente</li><li>● Falta de promoción y publicidad</li></ul>
Oportunidades	Amenazas



#### Conclusiones

Enfocado en el ramo Gestión del Talento, puedo concluir que este me ha dado las herramientas necesarias para liderar estrategias y tomar decisiones; usar herramientas como construir que el árbol de objetivos que reúne los medios y alternativas para solucionar el problema planteado, y gracias a este árbol se logra dar una visión positiva, versus el árbol de problemas en el hito anterior.

Puedo concluir también que el FODA me da una visión, tanto interna como externa del problema planteado, pudiendo conocer las fortalezas y debilidades como también oportunidades y amenazas, de esta forma tener una visión de cuáles son las mejoras que hay que enfrentar y cómo se ve desde afuera la empresa que se quieren reestructurar y fortalecer.

Puedo concluir también que el análisis me permite saber cuál es el objetivo principal de mi proyecto; a la vez también relacionar aquellos que resulten más adecuados técnicamente y también monetaria mente.

En cuanto al diagrama de relaciones de medios y fines, logro localizar y expresar gráficamente y lógicamente los enlaces desde la idea central y otras que se relacionan a ella.

## **PORTAFOLIO IV**

### **OBJETIVOS DEL PORTAFOLIO DIGITAL**

Desarrollar una resignificación de mis conocimientos; Para mí, lograr analizar los nuevos conocimientos y confrontarlos con aprendizajes previos, ha sido la clave de mis actuales aprendizajes durante este proceso de formación profesional, ahora bien, tengo que reconocer que, en este proceso, he aprendido mucho en estos años y que eran totalmente desconocidos para mí, que resultan ser fundamentales para una futura vida laboral. En el transcurso de este proceso de aprendizaje, he tenido la posibilidad de darme cuenta que siempre “el querer” “es poder”, por complejo que se vea el escenario, Desarrollar todos los portafolios me ha hecho mucho más consciente de los nuevos aprendizajes y, es más, me ha permitido ir visualizando las áreas de mi actual trabajo donde puedo poner en práctica estos nuevos saberes. Ahora, que ya estoy a punto de culminar este proceso, el cual, para mí, no ha estado exento de muchas complicaciones, pero me ha servido para darme cuenta de muchas capacidades y habilidad que no sabía que tenía, pero que han sido fundamentales para cumplir este desafío

### **Presentación del Estudiante**

Mi nombre es Paz Andrea Terán Zamora, tengo 44 años, soy casada un gran hombre su nombre es Francisco y mamá de 3 hijos Catalina, Francisco y Thomas



Viví en La Serena una hermosa ciudad con calidad de vida hace 15 años, nací en Santiago en la comuna de San Miguel tengo hermosos recuerdos de mi niñez, estude el liceo A100 de niñas donde conocí a grandes amigas Estudie 4 años trabajo social, luego Administración de empresa y hoy abordando un nuevo desafío personal.

Trabajo en un una institución bancaria hace 15 años con un cargo de jefatura a cargo de 14 personas, cabe mencionar que me encanta lo que hago porque tengo la oportunidad no solamente de relacionarme con mi equipo, sino que también con clientes además de poder apoyarlo y asesorarlos en su nuevos proyectos o financieramente hablando, una de mis impulso a estudiar la carrera de ingeniería comercial, fue mi cargo actual, además que siento que es muy importante mantenerse vigente tanto en lo laborar como en lo intelectual, dado que esto te ayuda para poder trasmitirlo a todas la personar que te rodean, sobre todo a mi equipo de trabajo, ser un buen líder y un modelo a seguir, por otra parte La formación del Ingeniero Comercial es suficientemente amplia como para que me permita desarrollar múltiples actividades, suficientemente rigurosa y de excelencia

Un ingeniero comercial posee una visión sistémica para la toma de decisiones, con capacidad de adaptarse para cumplir los objetivos estratégicos de las organizaciones en mi caso como trabajo en un banco reconocido debo tener mucha claridad cuando se trata de planificación estratégica, liderar equipos de trabajo, planificación y control financiero

Con esfuerzo y perseverancia se logran muchas cosas como la satisfacción personal y el desarrollo pleno. Espero verdaderamente progresar y culminar exitosamente este ciclo en UNIACC obteniendo los conocimientos necesarios para para poder entregar tanto a mi equipo como a mis pares.

El objetivo de mi cuarto portafolio digital es evidenciar todo el transcurso de mi aprendizaje, el cual es bastante amplio, ya que concluí mis últimos ramos de estudio de esta carrera.

Otro de los objetivos es profundizar las prácticas reflexivas en el proceso de aprendizaje, comentando, analizando y ejemplificando con evidencias significativas mi ciclo de aprendizaje. También analizar en profundidad la problemática teniendo en consideración restricciones y criterios que sean competente, con este cuarto portafolio digital quiero favorecer los aprendizajes que se dieron a través de los planes de estudio desde el primer periodo hasta el último; promoviendo la práctica reflexiva como futuro profesional teniendo como horizonte el titularme de Ingeniera Comercial con grado de Licenciada, capaz de adaptarme a los cambios del entorno como también ser capaz de reestructurar nuevas realidades e incorporar nuevos conocimientos.

### **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Conducta Del Consumidor**

- **Aprendizajes previos:** En esta asignatura tengo conocimientos previos que pude adquirir en mi carrera técnica anterior, pues en mi carrera anterior de igual forma tuve que apoyarme con material adicional ver algunos videos varias veces para poder aprender y retener y además relacionar la terminología que yo usaba con la profesional que se fue incorporando a través de la asignatura.
- **Problematización:** mi problematización más que aprender sobre este ramo tan entretenido e interesante fue que tuve menos tiempo para dedicarle al

estudio, muchas veces debido a que se presentaron problemas de salud con mi hija y además el trabajo que siento que las notas no fueron de lo mejor cuando pude haber dado mucho más, sin embargo, busqué apoyo de compañeros e hicimos trabajos en conjunto ayudándonos a resolver nuestras dudas.

Es en este momento me detengo a pensar en la nueva terminología que se iba incorporando a mi vocabulario profesional de Conductas del consumidor, y dónde fue necesario comprender a cabalidad para poder responder con mis palabras

- **Resignificación:** A medida que pasa el tiempo y voy avanzando en las semanas el ramo de conductas del consumidor, le encuentro más sentido a las herramientas que me van entregando para enfrentar a los problemas reales y profesionales que sin duda serán todo un desafío en mi vida profesional pero a las cuales enfrentaré de manera empoderada, ya que, siento que tengo las herramientas necesarias para hacerlo y las cuales también me permiten proyectarme en mi vida laboral y poder tomar las decisiones pertinentes a lo que me veré enfrentada, siempre con el ánimo de seguir nutriéndome de conocimientos, lo que también va acompañado de más dudas las que generan inquietud en mis saberes los que a su vez también se sienten con ganas de seguir aprendiendo aún más.
  
- **Creación y transformación:** Pude lograr obtener buenas notas en la asignatura y organizar de mejor forma con mi grupo de estudio con mis

compañeros, así logramos entender aún más los contenidos y puedo decir que finalmente obtuve un buen promedio al término.

Hoy me veo más segura con mis conocimientos y nuevos aprendizajes adquiridos y veo la gran diferencia que tenía desde un comienzo a la fecha que sin duda mi plan de asignatura hasta el final de esta la que me permitió avanzar y agregar mucho más conocimiento que serán trascendentales para mi carrera profesional.

### **Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras** **Asignatura: Conducta del Consumidor**

- 1. Primera evidencia de mi aprendizaje:** foro donde participamos he interactuamos analizando el **rol de consumidor en la sociedad del siglo XXI** lo que llama mucho mi atención pues hay que considerar factores que tenemos hoy en día específicamente post pandemia y donde nos vemos enfrentados a tomar nuevas estrategias comerciales que no son las mismas que antes de la pandemia.
- 2. La segunda evidencia de mi aprendizaje:** está dado por la presentación de la tercera semana, material que me permitió conocer los Factores que determinan el proceso de compra; Reconocimiento de la necesidad, Búsqueda de la información, Evaluación de las alternativas, Compra, Evaluación Post-compra,
- 3. La tercera evidencia de mi aprendizaje:** se relaciona con el trabajo individual de la primera semana “El Consumo y La Pandemia”, donde se

nos pedía analizar un producto de consumo masivo y de alta demanda y que cambio experimento su consumo durante la pandemia, el producto que seleccione fue el alimento para mascotas, a través del cual pude desarrollar los componentes afectivos, conativos y cognoscitivos del proceso de compra de este producto.

### **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura: Taller Habilidades Directivas**

- **Aprendizajes previos:** En esta asignatura cuento con conocimientos previos ya que en mi carrera técnica anterior pude adquirir, esto sin duda me ha servido mucho ya que he podido trabajar a nivel de jefaturas donde en reuniones pude nutrirme de vocabulario más profesional, lo que sin duda fue un gran aporte para mis conocimientos y también me sirvió para entender de mejor manera la asignatura de taller de habilidades directivas.
- **Problematización:** A pesar de que venía con conocimientos previos a medida que fui avanzando me di cuenta que habían muchos conceptos que tenía que involucrar a mi vocabulario de manera profesional, siempre encontraba alguna palabra o algo que me hiciera sentir que aún me faltaban herramientas para contestar de manera certera lo que me preguntaban, de esta manera surgió la problematización y sentí que necesitaba leer y entender mucho más de lo que me enviaban en el material sugerido y obligatorio de la semana para poder darle sentido a mis respuestas y poder profundizar en los temas, a partir de la problematización surgieron nuevos saberes tras darme cuenta que el vocabulario y las herramientas entregadas por mi carrera técnica no eran suficientes para poder responder los foros.

- **Práctica reflexiva** En esta asignatura fue avanzando con mis conocimientos previos y también la problematización que fueron necesarios para seguir avanzando y comprendiendo la relación que existe entre las habilidades directivas y todo lo que he estudiado hasta este momento la manera de cómo se van entrelazando los diferentes ramos en los que he ido avanzando y como se van complementando para la formación de una futura Ingeniera Comercial, la que semana tras semana tanto a través de experiencias en los foros y con los docentes se ha ido nutriendo de herramientas nuevas y también de experiencias de mis pares las cuales sin duda serían una herramienta fundamental en el momento que me vea enfrentada a tomar alguna decisión en cualquier empresa o trabajo que desarrolle de manera profesional en el futuro.
  
- **Creación y transformación:** A medida que pasó el tiempo todas las asignaturas usadas se fueron entrelazando y dando mayor sentido a la carrera profesional que estoy estudiando sin duda me sirvió mucho para analizar y estudiar las problemáticas en que se ve enfrentado un profesional el cual debe agregar a sus habilidades innatas habilidades directivas también adquiridas a través de la formación profesional, Al dedicar más tiempo de estudió logré interiorizarme más la asignatura, siempre con ayuda de material de apoyo, foros y también consultándole al profesor y, buscando el apoyo de compañeros para realizar trabajos en conjunto ayudándonos a resolver nuestras dudas, le entregué un sentido diferente al pasado con lo aprendido y a partir de una nueva comprensión en el presente pude aprobar este ramo.

## **Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras**

### **Asignatura: Taller de Habilidades Directivas**

- 1 Primera evidencia de mi aprendizaje:** compartir he interactuar en un foro donde la pregunta fue bastante interesante, **Con qué tipo de liderazgo me identifiqué**, en lo personal mi respuesta fue la siguiente, que existen varios criterios para clasificar los tipos de liderazgo.  
Hoy en día, al analizar los tipos de liderazgo, además de las habilidades del líder, también se tienen en cuenta variables como el contexto en el que debe navegar o el sector al que pertenece.  
Después de analizar y pensar cual es el que más me identifica, me doy cuenta que estos estilos son solo un patrón, del cual se puede trabajar e identificar con más de uno y utilizarlos de acuerdo a la situación en que me encuentre en ese momento
- 2 La segunda evidencia de mi aprendizaje:** esta se relaciona con la pregunta que los plantea la profesora, durante la tercera semana de estudio, donde nos pide reflexionaren relación a: ¿Por qué es importante que el directivo esté motivado? ¿Cómo lo conecta con la Teoría sobre las Expectativas que se nos plantea en la lectura obligatoria de esta semana? Explique y ejemplifique. Donde puedo rescatar de mi respuesta lo siguiente: “Cuando una empresa u organización, logra darse cuenta que su capital más importante son las personas y no los activos, buscara formulas y maneras para que estas (personas), se sientan integradas e identificadas con los objetivos de la organización, a fin de aumentar la productividad.
- 3 La tercera evidencia de mi aprendizaje:** se relaciona con el trabajo individual desarrollado durante la primera semana de estudio, donde se nos pedía trabajar la “Comunicación como herramienta de dirección”, trabajo del cual rescato lo fundamental que es entrenarnos para ser buenos comunicadores, cuidando nos solo el fondo (contenido del mensaje),

también la forma y la actitud, donde tanto emisor como receptor se sientan motivados a participar del proceso de “comunicación”

**Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura:  
Taller De Gestión Comercial**

- **Problematización:**

Aquí podemos reflexionar sobre lo complejo.

pues desarrollar un concepto que creía entender resulta más complicado cuando no sólo debemos considerar algunos aspectos, si no que muchos puntos de gran importancia, debido a que es una disciplina que combina conocimientos de negocios, marketing, ventas, psicología del consumidor y gestión empresarial para lograr el éxito en el ámbito comercial.

La gestión comercial es una disciplina dinámica y en constante evolución, ya que los mercados, las tecnologías y las preferencias de los consumidores cambian constantemente. Por lo tanto, los profesionales de la gestión comercial deben mantenerse actualizados con las últimas tendencias y técnicas para desarrollar



estrategias efectivas que impulsen el crecimiento y el éxito de las organizaciones comerciales.

- **Práctica reflexiva:**

a medida que fui avanzando en la asignatura mis conocimientos también se fueron interiorizando más y la problematización fue necesaria para seguir avanzando y comprendiendo cómo se iban entrelazando los conceptos y los demás ramos con la gestión comercial, así como también reconociendo la importancia que ésta tiene en la organización. De este modo se fue complementando también con las experiencias de mis demás compañeros la que semana a semana se iba plasmando en los foros lo que ayudó a nutrir mis conocimientos con nuevas herramientas y nuevas experiencias.

- **Creación y transformación:**

a medida que avanzaron las semanas todas las asignaturas formaron un gran cúmulo de saberes los que le dieron mayor sentido a la carrera profesional que estoy cursando, y el ramo de taller de gestión comercial el cual está programado en la malla curricular para ser cursado como uno de los últimos ramos, está puesto de manera estratégica, ya que es necesario haber pasado la mayoría de los ramos con anterioridad para poder dar más sentido a la gestión comercial, ramo en el cual poco a poco fui nutriéndome de nuevos saberes al punto de producir un quiebre cuando me vi enfrentada a conocimientos nuevos y la necesidad de querer seguir aprendiendo, lo cual me llevó a buscar información complementaria al plan de asignatura y fui creando y transformando mis dudas en

conocimiento concreto el cual se fue transformando y me ayudó a aportar con ideas propias al Foro semanal.

**Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras**  
**Asignatura: Taller de Gestión Comercial**

**1 Primera evidencia de mi aprendizaje:** la primera evidencia de mi aprendizaje es la pregunta del foro semana 2 donde la docente plantea cuáles son a mi parecer las consecuencias de un buen contrato psicológico con el cliente, lo que sin duda es un aprendizaje significativo pues el contrato psicológico con el cliente es la fidelización, es lograr que el cliente se sienta parte de una marca la prefiera y la busque, es cuando realmente tenemos un contrato psicológico con el cliente entendiendo que cuando hay un contrato hay dos partes una que es la empresa de bienes o servicios y por otra parte está el cliente. de esta forma se desarrolla una relación positiva entre la empresa y el consumidor para beneficio mutuo para lo cual la empresa debe identificar bien las necesidades del cliente crear una relación de confianza y calidad del producto permitir una excelente experiencia de compra a través de un buen servicio que engloba tanto la atención como también el momento de concretar la compra y la transacción además también de proyectar la responsabilidad social y ser consecuente con ellos; sin duda este concepto contribuye de manera sustancial a mis conocimientos.

**2. La segunda evidencia de mi aprendizaje:** hace referencia a la pregunta que se los plantea en el foro de la segunda semana, ¿Cuál o cuáles es (son) a su parecer las consecuencias de un buen contrato psicológico con el cliente?, donde rescato uno de mis aporte entregados “es un acto de fidelización del cliente con la empresa, donde es primordial que exista reciprocidad entre las partes, es decir que el cliente tenga una experiencia de compra satisfactoria y que por lo tanto esté dispuesto a volver a experimentarla, pero que a la vez la vez la empresa también se sienta beneficiada de dicha compra”, donde resumo de manera muy clarificadora la pregunta planteada por la profesora.

- 3. La tercera evidencia de mi aprendizaje:** el trabajo en grupo que realizamos la segunda semana de contenido “Estructurando mi fuerza de ventas – parte 1”, que nos dio la posibilidad de comprender la necesidad de establecer una relación comercial al largo plazo, a través de acciones de fidelización que nos permitan aumentar la participación actual en nuestro mercado objetivo y con los segmentos definidos.

### **Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje Asignatura:**

#### **Evaluación De Proyecto**

- **Aprendizajes previos:**

Durante mi desarrollo profesional me he visto muchas veces enfrentada a la necesidad de realizar proyectos, por lo tanto, manejo mucho de los conceptos básicos, que me han permitido enfrentar esta asignatura mucho más preparada, ahora bien, todos los proyectos en los cuales he tenido que trabajar, han sido a nivel de perfil, aun así, estos han sido claves para poder aprender de mejor manera los nuevos saberes a los cuales me he ido enfrentando a medida que avanzamos.

- **Problematización:**

Sin duda tenía conocimientos previos en la asignatura de evaluación de proyectos pero cuando fui avanzando en la lectura del plan de asignatura me di cuenta que había muchos conceptos profesionales que yo no manejaba, me hizo sentir que aún me faltaban cosas por aprender, como también leer y entender más de lo que el plan de lectura me sugería para poder dar respuesta a las preguntas que iban surgiendo en mi racionalización, de esta forma surge la problematización, y con ella también surgen mis nuevos saberes a través de la lectura y estudios como también de las herramientas entregadas por mi docente que semana tras semana

fueron fundamentales para poder ir dando respuesta y entendimiento a los nuevos conocimientos que fui adquiriendo a través de la asignatura.

- **Práctica reflexiva:**

En la asignatura de evaluación de proyectos fui avanzando el conjunto con mis conocimientos previos, como también, con la problematización la que fue crucial para poder dar entendimiento y conocimiento a mis nuevos saberes, todo esto fue necesario para poder seguir avanzando y comprendiendo cómo se van entrelazando los diferentes ramos y complementando en mi formación de futura Ingeniera Comercial, ya que, semana a semana a través de experiencias adquiridas, como también, experiencias de mis demás compañeros y docente de cada asignatura me he podido nutrir con nuevas herramientas, que han sido fundamentales en el desarrollo de mi carrera profesional.

- **Creación y transformación:**

con el paso de las semanas todos los conceptos y saberes tanto de la asignatura como de la carrera se fueron entrelazando con mayor fuerza dando sentido a mis sólidos conocimientos que tengo hoy en día frente a las problemáticas que pueden surgir y que me siento competente para enfrentar como profesional, sin duda todos mis saberes a través de los aprendizajes previos, problematización, práctica reflexiva, me llevó a un quiebre en mis conocimientos cuando me vi enfrentada adquirir y sentir la necesidad de saber más, pues ya no era suficiente con las lecturas obligatorias ni el material entregado por los docentes, con esto surge la necesidad de complementar mis conocimientos con material alternativo y de biblioteca lo que me ayudó a que todos mis conocimientos se fueran transformando en aprendizajes adquiridos y de esta forma pude dar respuesta con ideas propias a los foros interactivos de cada semana.

## Evidencia de aprendizaje y sus declaraciones contextualizadoras

### Asignatura: Evaluación de Proyectos

- 1) **Primera evidencia de mi aprendizaje:** mi primera evidencia de mis aprendizajes, se relacionan con el apunte de la primera semana “Lea esto Primero”, donde se hace hincapié en la necesidad de realizar una evaluación de proyectos y señala cada una de las alternativas para realizar esta actividad.
  
- 2) **Segunda evidencia de mi aprendizaje:** se relaciona con la pregunta que nos plantea el profesor en el foro de la primera semana, donde nos plantea comentar lo siguiente: “Si la demanda del producto que producirá el proyecto está garantizada, no es necesario realizar el estudio del mercado”, a lo cual hago hincapié en que “siempre será necesario realizar un estudio de mercado independiente del tamaño de la empresa o si existe un mercado garantizado. Este estudio debe ser parte del proyecto, ya que permitirá realizar cálculos de ingresos y costos asociados al proyecto y por supuesto proyectar los niveles de producción, sobre todo si consideramos que estamos frente a un mercado cambiante y fácilmente influenciado por factores que afectan su decisión de compra
  
- 3) **Tercera evidencia de mi aprendizaje:** obedece a una de las presentaciones de la segunda semana, dado que me permitió conocer Conceptos Relevantes Asociados a la Evaluación de Proyecto, tales como clasificación de costos, gastos, inversión, activos y los tipos de evaluación, tales como: la evaluación económica, financiera y la evaluación Social, mas el concepto de depreciación y la importancia de este concepto en el flujo de caja.

## **PORTAFOLIO IV: Actividad Lúdica n°1 “GRAFICO T”**

### **INTRODUCCION**

En nuestro diario vivir nos vemos enfrentados a tomar decisiones, las que nos afectaran positiva o negativamente, por lo tanto, está es una habilidad que debemos entrenar a diario, para que toda vez que nos veamos enfrentado a una determinada situación, tengamos las herramientas que nos permitan orientarnos por la alternativa correcta, considerando que siempre tendremos más de una opción de elección. A continuación, se presenta un cuadro comparativo, que nos permitirá ordenar y comparar el proceso de “Toma de decisiones” cuando manejamos la información necesaria para tal efecto y cuando no disponemos de ella, tópico tomado de la asignatura “Taller de Habilidades Directivas” y orientado a la resolución de conflictos en la organización.

## TOMA DE DECISIONES EN LA NEGOCIACION Y SOLUCION DE CONFLICTOS

Con información		Sin información	
<b>Similitudes</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se puede identificar situaciones de conflicto</li> <li>• Se pueden establecer objetivos para solucionar conflictos en la organización</li> <li>• Permite controlar resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se puede identificar situaciones de conflicto</li> <li>• Se pueden establecer objetivos para solucionar conflictos en la organización</li> <li>• Permite controlar resultados</li> </ul>		
<b>Diferencias</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se puede filtrar la información, tomando en consideración solo la relevante</li> <li>➤ Se puede comprobar la información y tener un análisis global del problema</li> <li>➤ Se pueden conocer las causas que dieron origen al problema</li> <li>➤ Se puede aplicar soluciones en relación al tipo de conflicto</li> <li>➤ Se podrá tener el control de los costos involucrados</li> <li>➤ Se podrá generar un conjunto de alternativas de solución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No se puede identificar información trascendental</li> <li>➤ No es posible tener un análisis global del problema</li> <li>➤ No siempre se conocerán las causas reales que originaron el problema</li> <li>➤ No siempre se podrán aplicar soluciones en relación al tipo de conflicto</li> <li>➤ No será posible tener el control de los costos que involucre dar solución al problema.</li> <li>➤ Se deberá ir buscando la solución solo cuando se conozca el problema</li> </ul>		

### CONCLUSIONES:

Dado que en todo ámbito de nuestras vidas nos veremos enfrentados a tomar decisiones, es fundamental contar con la información adecuada para tal efecto, ya que, a mayor información, menos probabilidades de equivocarnos.

En relación a la toma de decisiones, cuando surge la necesidad de realizar acciones negociadoras para la solución de conflictos al interior de la organización, se hace totalmente necesario disponer de la mayor cantidad de información que permita resolver las discrepancias, tales como: conocer las causas, conocer los argumentos de las partes, cuáles serán los alcances del problema (económicos o de clima laboral), los costos asociados a la solución, etc, etc..., en resumidas cuentas, saber todos los detalles que rodean la situación de conflicto, con la finalidad, de buscar alternativas de solución que sean factibles de implementar y que a la vez todos queden satisfechos. Lo que resulta ser todo un desafío para los directivos, por lo cual será necesario que las personas que dirigen una compañía tengan la capacidad de detectar acciones que podrían terminar en un conflicto y ser un negociador asertivo una vez que el conflicto ya se desencadeno.



## **PORTAFOLIO IV: Actividad Lúdica n°2**

**Paso 1. Reflexiona sobre los saberes que has adquirido este semestre. Has una lista de estos e identifica aquellos que consideres más significativos.**

Sin duda el Taller de Habilidades Directivas, me ha representado en muchos aspectos y sobretodo me ha entregado conocimiento significativo para mi trabajo, Si bien las habilidades que puede necesitar un directivo pueden variar en función del tipo de empresa, sector y entorno en el que se mueva, existen una serie de habilidades directivas que se pueden considerar comunes, como Liderazgo, Capacidad para delegar, Habilidad para la construcción de equipos, Habilidad para la comunicación entre otras cosas. La dirección de un equipo de personas hacia un objetivo común es una de las tareas más apasionantes que un directivo desarrolla, pero no es una tarea fácil ya que requiere de habilidad, experiencia y formación.

Si el objetivo se logra con la motivación del equipo, el directivo habrá ejercido eficientemente su rol de líder, pero en ocasiones la resistencia al cambio de los equipos y a moverse de su zona de confort puede consumir muchos recursos y energías.

En el Taller de Gestión Comercial, relevantes fueron los contenidos en asignaturas tales como branding, marketing estratégico y comportamiento del consumidor.

Analizando la empresa en todos los procesos que involucra, en el caso de la asignatura gestión comercial es la última fase, en la cual se entrega al mercado el producto y se recibe a cambio un beneficio económico. Sin embargo, es mucho más complejo.

**Paso 2. Realiza una representación gráfica, a través de un dibujo el cual represente de forma clara los principales aprendizajes adquiridos.**



**Paso 3. Establece una reflexión al respecto argumentando de qué forma se reflejan tus saberes en el dibujo.**

En lo personal, ha sido más que significativo el rol de líder dentro de una compañía, considerando que un líder tiene influencia directa en el funcionamiento de las organizaciones, determina su cultura, su rendimiento y, en buena medida, sus éxitos y fracasos. Un buen líder es responsable tanto del desarrollo positivo de la empresa como de conseguir la satisfacción de quienes hacen parte de ella, es decir las personas, la pieza más clave dentro de las empresas, lograr que cada integrante de tu equipo se sienta importante y parte del resultado, lo demás es solo un dato, si tienes buen clima laboral los resultados si o si serán positivos.

El dibujo que representé, demuestra y enfoca, como un líder es capaz de llevar a su equipo a la cima, a través de una dirección y objetivo comunitario.

Lo importante no es el puesto en el que se juegue, sino el esfuerzo de cada jugador porque a pesar de las dificultades si el equipo está unido nunca abandona”. Esta frase es un extracto del diálogo que aparece en este cortometraje y en el que se muestra como la familia es un gran equipo y que todos juntos pueden afrontar mucho mejor los problemas y las adversidades que plantea la vida.

## **PORTAFOLIO IV: Actividad Disciplinar “La búsqueda de alternativas”**

### **INTRODUCCION**

El siguiente trabajo tiene como objetivo aplicar los diferentes conocimientos adquiridos y poder desarrollar metodologías de análisis diagnóstico y desarrollo de indicadores para el mejoramiento de los resultados del restaurante Antakari.

En el desarrollo del trabajo y acorde al perfil de egreso considere el área de ADMINISTRACION para la aplicación práctica considerando como principal foco lo aprendido en el taller de habilidades directivas con el objetivo de determinar responsabilidades, cargos, indicadores de gestión para una medición continua de los resultados para futuras mejoras en la empresa.

El proceso administrativo es crucial para toda compañía y debe optimizarse constantemente. La mejora de estos procesos conlleva un gran esfuerzo por parte de toda la empresa, y da como resultado una mayor productividad y control sobre el flujo de trabajo, mejoramiento de los resultados, productividad eficaz y eficiente en pro de obtener buenos resultados.

**Problemática:**

Restaurante Antakari quien se encuentra con un funcionamiento inadecuado, por no tener personal administrativo idóneo.

Este recinto cumple con equipamiento e infraestructura básica que apoya en las actividades tales como restaurante y salones para reuniones de comunidades sociales. actualmente las instalaciones destinadas para tal efecto solo registran una usabilidad del 23% según periodo analizado, una de las razones más importantes está dada por la rotación del personal ya que no cuentan con las capacitaciones adecuadas, adicionalmente en la administración anterior no cuenta con una persona designada como administrador con las competencias necesarias.

por lo tanto, es necesario disponer de un profesional que pueda gestionar y ordenar las actividades gastronómicas del restaurante.

## Desarrollo

Programación de acciones, roles, recursos, decisiones, plazos, instrumentos, métodos, para llevar a cabo el proceso de mejora.

<b>Objetivo</b>	<b>Técnicas - Heurísticas</b>
<p><b>1. Acciones</b></p> <p>1.1 Analizar en profundidad las necesidades que requieren los puestos de trabajos y crear los perfiles de los cargos.</p> <p>1.2 Contratación</p> <p>1.3 Delegar funciones</p> <p>1.4 Capacitar a las personas</p> <p>1.5 Empresa en marcha</p> <p>1.6 Reunión de comienzo de semana</p>	<p><b>1 Decisiones en relación a la actividad</b></p> <p>1.1 Diseñar una pauta digital con las actividades asociadas al puesto de trabajo y lanzar el proceso de reclutamiento teniendo en cuenta el perfil de cargo creado.</p> <p>1.2 Candidato idóneo, mediante la selección de la entrevista personal.</p> <p>1.3 Se debe contar con un organigrama y perfil de cargo con descripción de cargo, para que todos los colaboradores estén en conocimiento de sus funciones y responsabilidades.</p> <p>1.4 De acuerdo a sus funciones y el desempeño que tengan en la empresa.</p> <p>1.5 Con todo el equipo de trabajo de selección se hace la apertura del restaurante y atención al público.</p> <p>1.6 Es necesario reunir a todo el equipo de trabajo para dar a conocer las actividades semanales y puntos cruciales, así como</p>

<p>1.7 Reunión mensual de jefes de área para programación del mes</p> <p>1.8 Implementar un plan de seguridad y primeros auxilios</p> <p><b>2. Plazos</b></p> <p>2.1 La etapa de reclutamiento tendrá un plazo de 15 días hábiles</p> <p><b>3. Recursos</b></p> <p>3.1 El costo será cubierto con recursos propios de la organización</p> <p>3.2 Las capacitaciones serán a través programas SENCE.</p>	<p>también escucharlos y motivarlos a tener una excelente jornada.</p> <p>1.7 A los 30 días se realizará un balance de cómo está funcionando la empresa con las personas contratadas y que mejoras se pueden incorporar a la organización.</p> <p>1.8 Contratar a un profesional de prevención de riesgos que se encargue de dar las charlas según lo requiera la ley.</p> <p><b>2. Decisiones relativas a los tiempos</b></p> <p>2.1 Mediante un filtro de selección considerando los diferentes parámetros se proceder a seleccionar a 5 candidatos por cargo, luego entrevista personal con psicólogo y jefe de área.</p> <p><b>3. Decisiones relativas a los recursos</b></p> <p>3.1 Se destinará un presupuesto tomado desde los fondos de reinversión para costear la intervención.</p> <p>3.2 Incentivar la adopción de competencias y habilidades digitales. Invertir en formación digital. Promover la cultura de la innovación, por medio de capacitaciones relacionadas al E-commerce. Atención y servicio al cliente.</p>
---	---

<p><b>4. Dividir el trabajo en roles y delegar responsabilidades</b></p>	<p>Técnicas de marketing y desarrollo de habilidades blandas.</p> <p><b>4. Competencias profesionales requeridas</b></p> <p>4.1 Comprender la importancia del recurso humano para la empresa y que lo principal es saber con certeza que es lo que la empresa necesita del personal, para hacer una buena selección de personal, ya que la gestión de talento es crucial en estos tiempos para que puedan lograr sus objetivos tanto económicos, como sociales, dependiendo del enfoque de la empresa, donde la tecnología es una herramienta esencial.</p> <p><b>4.2 Constitución de los equipos.</b></p> <p>En el Restaurante se trabaja por equipos, según la sección en que se encuentren, ya sea, cocinas, administración, personal de limpieza etc.</p> <p>Gerente comercial y administrador: encargado del negocio en todo aspecto de funcionamiento, delegando a jefes de secciones según corresponda.</p>
--	--

## Desarrollar la intervención

<b>Que es necesario hacer</b> <b>Objetivo</b>	<b>Como se puede llevar a cabo</b> <b>Técnicas-Heurística</b>
<p>Contar con las personas idóneas para los diferentes cargos a desempeñar que se requieren en la organización y posteriormente, que el profesional a cargo de la administración y personal realice un plan de trabajo para que los trabajadores sepan sus funciones y también a quien dirigiese en caso de alguna contingencia.</p>	<p>Las medidas que se tomarán estarán enfocadas a los tiempos de desarrollo que se necesitan para cumplir con los objetivos propuestos con el fin de no retrasar los procesos, por lo cual se implementa una planilla Excel o carta Gantt con fechas concretas.</p> <p><b>Asignación de recursos</b></p> <p>Está enfocado principalmente a pago de sueldos (\$10.000.000) pagos de servicios necesarios (\$8.000.000) para el funcionamiento del restaurante y mercadería para cocinería (\$8.000.000); dejaremos un excedente de \$6.000.000 para imprevistos entre otras.</p>



## **Objetivos**

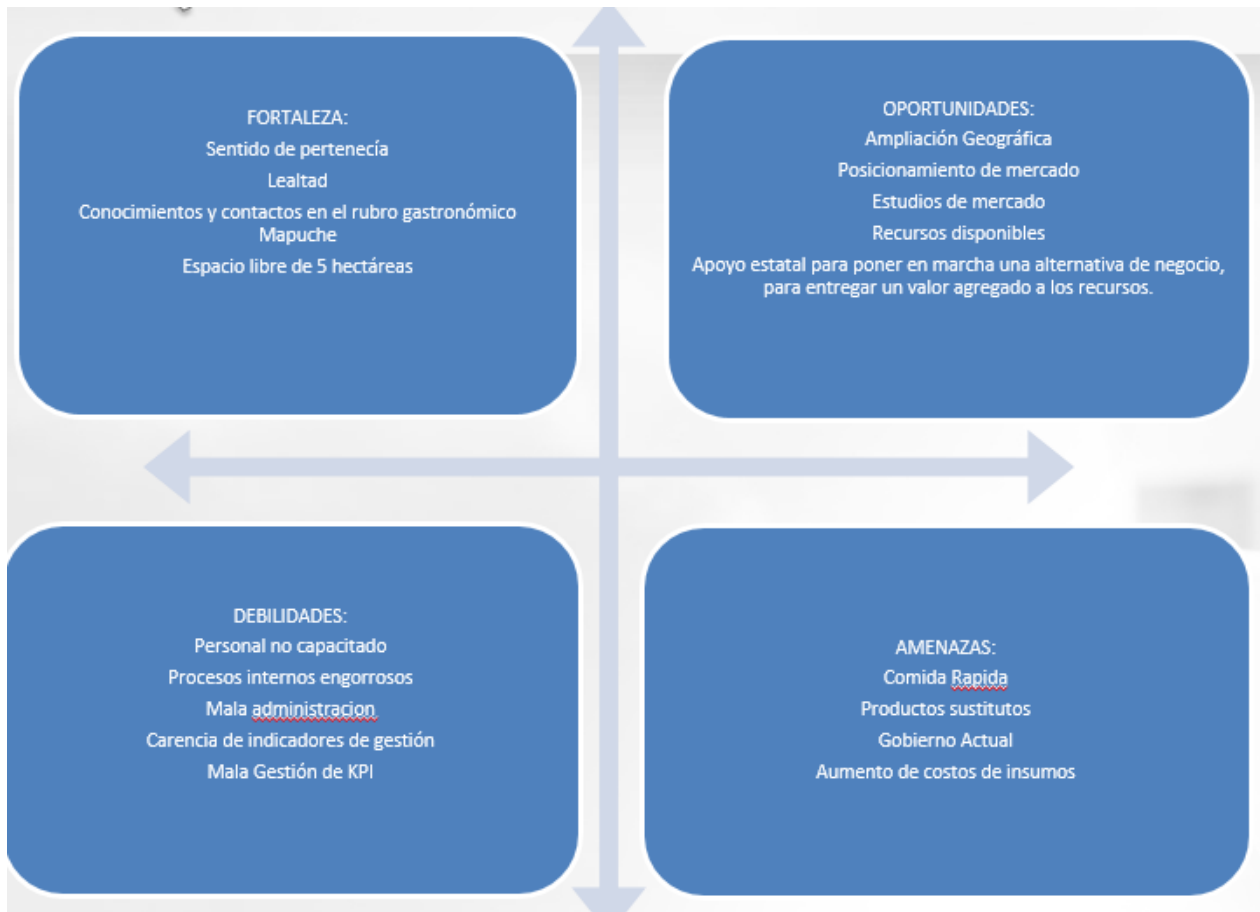
- **Objetivo general**

Como objetivo general se puede considerar la modificación de la estructura a la empresa para determinar las respectivas responsabilidades ya sea a nivel de departamento y/o cargo de algún profesional; con el fin de mejorar resultados, gestión de recursos y determinar las responsabilidades.

- **Objetivos específicos**

- Revisar organigrama de empresa (departamentos y cargos)
- Revisar y Determinar funciones de los departamentos
- Revisar y Determinar funciones de los cargos
- Determinar responsabilidades
- Crear indicadores de gestión para medir rendimiento

## FODA



- Estrategias

O/D:

- Realizar revisión y reestructuración Organigrama a empresa.
- Realizar capacitaciones permanentes al personal mediante instrumentos SENCE de acuerdo a las evaluaciones deficientes de KPI.

F/A:

- Utilizar los diferentes recursos disponibles para entregar servicio de calidad y diferenciador en el mercado y zona geográfica.

## **Implementación considerando gestión, factibilidad y recursos.**

- **Enfoque cualitativo**

Para poner en marcha una organización que ha estado sin movimiento, es necesario contar con el personal idóneo y muy preparado, es importante ir evaluando su desempeño que es un proceso sistemático, el que requiere ir incorporando capacitaciones, como también acompañamiento, de la mano con la motivación diaria que debe entregar a todo el equipo a cargo, esto sin duda permitirá que el equipo se sienta comprometido y con ganas de hacer las cosas debido a que cuenta con un líder. además, es importante saber también sus aspiraciones de crecimiento laboral y que lo motiva a ejercer su cargo todo esto con el fin de que la organización tenga el capital humano necesario y preciso para que pueda permanecer en el tiempo.

Es importante también que el perfil de los postulantes se ajuste lo más posible a lo que la organización necesita, y también saber cuál fue la motivación para querer ser parte del equipo, sin duda un gran desafío, bueno, esta sin duda permitirá información nos permitir evitar la rotación de la empresa ,problema que presentaba la empresa en sus inicios, esto permitirá no generar dificultad en la gestión de tareas diarias, un costo mayor para la organización, la falta de empleados capacitados, disminución del rendimiento general pues todo el proceso empresarial se ve afectado cuando un empleado se va de la empresa.

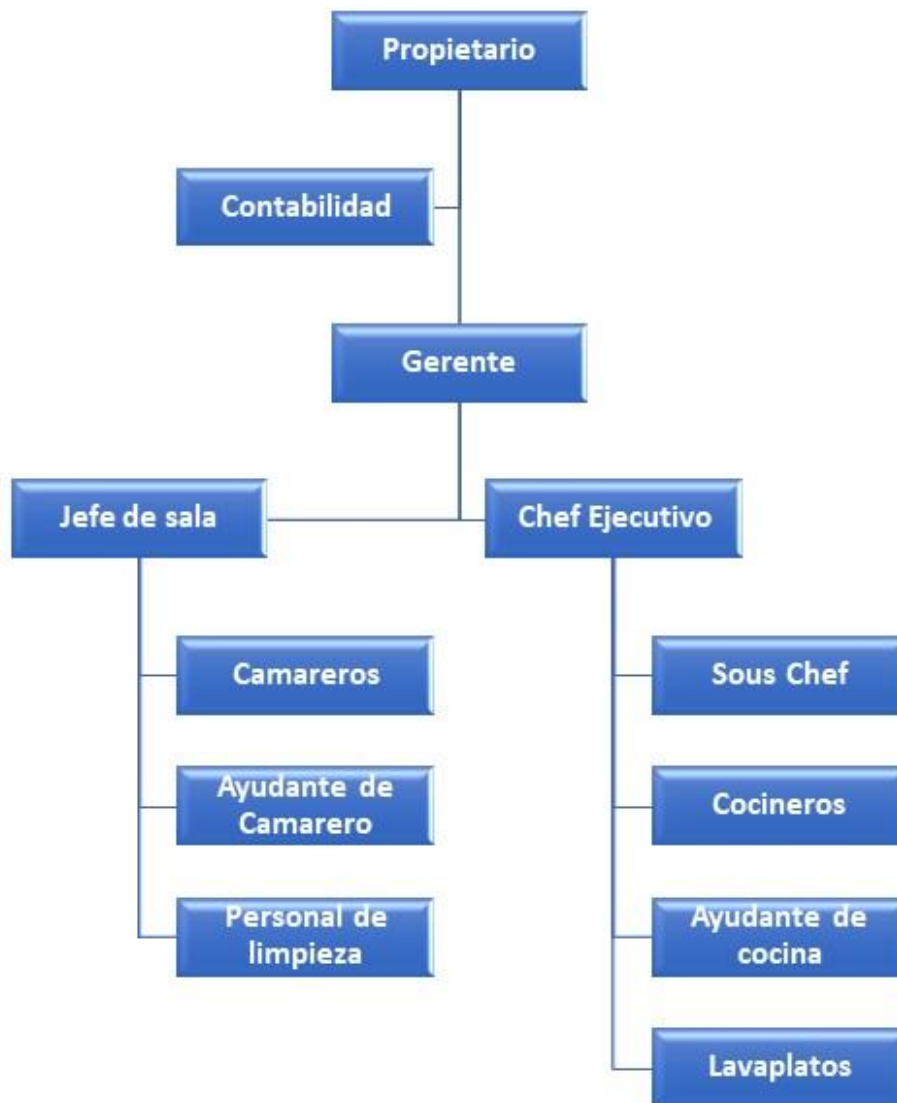
- **Enfoque cuantitativo**

- Se espera un promedio de 200 postulantes a los puestos disponibles de trabajo
- Se espera que con el nuevo equipo de personas las ventas aumenten un 70 % por sobre el promedio de antes que la empresa dejara de funcionar
- Se espera tener una tasa de rotación laboral menor al 5%
- El tiempo promedio de contratación de los seleccionados es de 5 días hábiles

### Mapa Conceptual



## Organigrama



Determinar funciones de los diferentes departamentos y Jefaturas.

Es la forma sencilla de mostrar al personal quién es responsable de qué área o de qué funciones dentro del negocio. Y es que una buena organización es clave para que las operaciones diarias se lleven a cabo sin contratiempos y, por ende, para que tu establecimiento reporte beneficios.

En este paso es importante poder determinar si la estrategia aplicada en cada departamento está basada realmente en el objetivo general que la organización desea conseguir optimizando las gestiones, recursos por parte de cada departamento con el fin de obtener los mejores resultados

- Revisar las responsabilidades de cada jefatura de los diferentes departamentos y cargos.

En este paso es necesario revisar que cada jefatura tenga mediciones de resultados acorde a los resultados esperados con el fin de optimizar recursos y resultados; identificar las diferentes falencias a nivel de jefaturas o trabajadores con el fin de plantear planes de trabajo para el mejoramiento continuo del trabajador y los resultados; optimizando los recursos de la organización.

- Establecer indicadores de Gestión para medir resultados

En este paso es necesario determinar el objetivo alcanzar para poder determinar las mediciones importantes que se realizara seguimiento continuo para un impacto positivo en los resultados.

Ejemplo:

- **Indicador de Tasa de rotación de personal.**

$$\text{ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL} = \frac{\text{Número de personas que salen de la empresa en un periodo concreto}}{\text{Media de empleados de la empresa en esa etapa concreta}} \times 100$$

*Fórmula para calcular el índice de rotación de empleados*

- **Indicador de eficiencia**

Este indicador establece la relación entre los resultados obtenidos y los deseados. Es decir, mide el desempeño del proceso frente a la meta. El valor de este indicador es porcentual y cuanto más cercano al 100 %, más eficaz será el proceso. Se calcula con la siguiente fórmula:

**Fórmula para obtener indicadores de eficacia**

$$\frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados deseados}} \times 100 = \text{Eficacia}$$

- **Indicador de rentabilidad**

La rentabilidad relaciona la inversión realiza con el lucro obtenido. Se calcula al dividir el lucro en un determinado intervalo con la inversión realizada inicialmente, e indica qué tan remunerable es un proceso. Es un valor relevante si quieres atraer socios o inversiones a tu compañía.

**Fórmula para obtener  
indicadores de rentabilidad**

$$\frac{\text{Inversión inicial}}{\text{Lucro obtenido en el periodo}} \times 100 = \text{Rentabilidad}$$



## Conclusión

Toda empresa, sin importar su tamaño, necesita un área o equipo de trabajo que sepa administrar, organizar y dirigir eficientemente sus recursos. Sin una correcta **administración**, una empresa no podría conocer sus números, ni tener una visión clara de sus objetivos y ser una aporte a la sociedad; es por ello la importancia de la revisión constante de los resultados por trabajador y departamento con el fin de determinar falencias y oportunidades de mejora, con esto podemos trabajar sobre ellos y tener una visión más clara a desarrollar; en este último punto es donde debemos tomar la importancia para implementar los diferentes indicadores de gestión y así optimizar los resultados.

El mapa conceptual y organigrama nos muestra una manera clara el flujo de las acciones recursos y los pasos que se deben seguir.

Usar esta herramienta reúne los medios y alternativas para solucionar el problema planteado y nos da una visión estratégica.

Dentro de las conclusiones que podemos extraer de la realización de este portafolio, primero podemos señalar que para contribuir al progreso de las personas es necesario realizar diferentes planes de mejoramiento no solo al entorno el cual se ve inserto el colaborador si no adicional a sus familias; es por esto la necesidad de que como organización apoyemos a la sociedad mediante financiamiento al estudio y mejora constante a través de capacitaciones a los trabajadores de la empresa, esto sin duda traerá consigo el compromiso, lealtad y mejoras medibles en los resultados.

## Bibliografía

- Huerta, M. J. J., y Rodríguez, C. G. I. (2006). Desarrollo de habilidades directivas. Capítulo 10 Dirección y Liderazgo. (pp. 227 - 241) México, D.F., MX: Pearson Educación.
- Huerta, M. J. J., y Rodríguez, C. G. I. (2006). Desarrollo de habilidades directivas. Capítulo 5 Comunicación. (pp. 77 - 97) México, D.F., MX: Pearson Educación.
- Madrigal, T. B. E., Baltazar, S. A., y Franco, G. R. G. (2009). Habilidades directivas. Capítulo 11 Motivación, habilidad elemental del directivo. (2a. ed.). (pp. 187 - 203) México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana.
- Huerta, M. J. J., y Rodríguez, C. G. I. (2006). Desarrollo de habilidades directivas. Capítulo 7 Trabajo en equipo y manejo de conflictos. (pp. 149 - 167) México, D.F., MX: Pearson Educación.
- Jonassen, D. (2000). Computers as Mindtools for Schools (2nd ed.). Columbus OH: Merrill.
- Levicki, C. (2000). El gen del liderazgo: México: Panorama Editorial.
- Munch, L. (2011). Liderazgo y dirección. México: Trillas.
- Puchol, L. (2012). El libro de las habilidades directivas (3ª ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- UNIACC (2015). Enfoques modernos de la Administración. Administración. Lea esto primero (Semana 6).