



UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN

Facultad de Administración

Carrera de Ingeniería Comercial

**“PLAN DE MEJORA DE PROBLEMAS DE VENTA Y POSTVENTA DEL
RUBRO INMOBILIARIO”**

**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: Javiera Paz Medina Illanes

Santiago de Chile, mayo 2024

La dedicatoria y/o agradecimientos.

Dedicada a mi familia, papá, mamá y hermanos. Gracias por siempre estar para mí, son sin duda el pilar fundamental en mi vida.

Índice

PORTAFOLIO I: Narrativas Reflexivas	Pág. 5-14
Asignatura: Introducción a la Economía	
Asignatura: Estadísticas y Probabilidades.	
Asignatura: Costos y Presupuestos I	
Asignatura: Estadística Aplicada	
Actividad Lúdica 1 “Test de Competencias”	Pág. 15-17
Actividad Lúdica 2 “Test Modelo 360”	Pág. 18
Actividad Disciplinar “El problema y su contexto”	Pág. 19-22
PORTAFOLIO II: Narrativas Reflexivas	Pág. 23-29
Asignatura: Microeconomía	
Asignatura: Macroeconomía	
Asignatura: Marketing Estratégico	
Asignatura: Branding	
Actividad Lúdica 1 “Crear Un Crucigrama”	Pág. 30-31
Actividad Lúdica 2 “Crea una Sopa de Letras”	Pág. 32-33
Actividad Disciplinar “Árbol de Problemas”	Pág. 34-39
PORTAFOLIO III: Narrativas Reflexivas	Pág. 40-49
Asignatura: Ética y Responsabilidad Social	
Asignatura: Desarrollo Económico	
Asignatura: E-Marketing	
Asignatura: Brand Management	
Asignatura: Gestión del Talento	

Actividad Lúdica 1	Pág. 50-52
Actividad Lúdica 2	Pág. 53-54
Actividad Disciplinar “La búsqueda de alternativas”	Pág. 55-61
PORTAFOLIO IV: Narrativas Reflexivas	Pág. 62-69
Asignatura: Taller Habilidades Directivas	
Asignatura: Conducta Del Consumidor	
Asignatura: Evaluación De Proyecto	
Asignatura: Taller De Gestión Comercial	
Actividad Lúdica n°1: “GRAFICO T”	Pág. 70-71
Actividad Lúdica n°2	Pág. 72-75
Actividad Disciplinar “La búsqueda de alternativas”	Pág. 76-82
Referencias Bibliográficas	Pág. 83-84

PORTAFOLIO I: Narrativas Reflexivas

OBJETIVOS DEL PORTAFOLIO DIGITAL

En este Hito de portafolio I, realizaremos la reflexión sobre el ciclo de aprendizaje. Analizaremos lo que aprendemos, de qué forma lo hemos aprendido, las problemáticas que se han presentado para llevar a cabo este proceso hasta esta semana, entregando evidencias de lo ocurrido y no ha sido fácil pero acá se demuestra que la perseverancia es la clave de llegar a un fin exitoso. Al revisar las problemáticas podremos darnos cuenta de que satisfactorio ha sido llegar a lograr objetivos personales en todo este ciclo obteniendo satisfactoriamente una buena recepción del material que nos entrega la universidad y los docentes demostrándolo en calificaciones y en lo que aplicamos en nuestro día a día ya sea en nuestro ámbito laboral y personal.

PRESENTACION DEL ESTUDIANTE

La estudiante es una mujer de 29 años la cual nació en el año 1992 en el mes de enero en verano, ha vivido toda su vida en Santiago de Chile.

Su infancia, fue acompañada de sus padres muy jóvenes los cuales en ese momento tenían 16 años. La adolescencia fue complicada al tener padres jóvenes, pero siempre acompañada de ellos.

A los 18 años salió de un colegio científico humanista ingresando al siguiente año a la carrera de Ingeniería en prevención de riesgos de la Universidad Bernardo O'Higgins, era muy adolescente aun por lo cual escogió la carrera en base a lo aconsejado por su padre el cual estudió esa carrera.

Mientras estudiaba, comenzó a trabajar en campañas de promociones (promotora) llegando a promocionar a una Inmobiliaria comenzando una carrera en el área comercial sin saber que su experiencia y profesionalismo la llevarían a ser parte hoy del área de ventas del canal inversiones de la misma inmobiliaria. Mientras trabajaba y crecía en donde siempre demostró su optimismo y gusto el área comercial terminó su carrera de ingeniero en prevención de riesgos. Ya que cuando terminó de estudiar intentó al realizar su práctica e intentar trabajar en esa área, pero el encanto por el área comercial no lo permitió, al pasar el tiempo se destacó por ser una ejecutiva eficiente demostrando un gran aprendizaje y creciendo en todo momento. Logrando así una gran trayectoria en la empresa.

Después de casi 9 años en el rubro inmobiliario, decide retomar estudios para así complementar toda esta trayectoria con mayor desempeño y con un título correspondiente al área por lo cual decide ingresar a estudiar ingeniería comercial en la universidad Uniacc, con el apoyo de su familia y pareja para poder seguir creciendo y esperando ser una exitosa ingeniera comercial en el 2023.

Narrativas Reflexivas en torno al ciclo de aprendizaje:

Asignatura: Introducción a la Economía

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 aportes 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.

Problematización:

Al realizar el primer trabajo individual me di cuenta de 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.

Practica Reflexiva: El desarrollo de esta asignatura, me ha dado la posibilidad de 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 a afectarme directamente, también he logrado exponer opiniones con fundamentos más técnicos y realizar análisis de situaciones puntuales, ejemplo: como nos está afectando a nuestra economía personal el elevado precio del gas licuado y cuales podrían ser alternativas que evitarían estas constantes alzas, justo cuando estamos en una compleja situación país producto de la propagación del COVID-19

Resignificación: 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.

Creación - Transformación: Este quiebre en mis conocimientos me ha permitido ampliar mi visión en relación con 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 resignificación 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

Ciclo de Aprendizaje

Asignatura: Fundamentos Numéricos

Conocimientos previos:

Si bien cuando estudié ingeniería en prevención de riesgos, tuve bastantes ramos matemáticos, los cuales pude cursar sin problema, pero hoy todo cambió al estudiar de forma online y trabajar, viendo videos de los profesores, buscando material de apoyo. Al realizar una continuidad de estudios uno cree que será todo más fácil pero no es así, se debe seguir aprendiendo cada día nuevamente ya que las fórmulas van cambiando y todo se va actualizando.

Problematización:

Mi problematización fue entender nuevamente un ramo matemático y de forma online fue aún más difícil, ya que hace 7 años atrás estudié de forma presencial en donde uno puede resolver dudas mucho más fáciles con los profesores. En cambio, acá fue más complicado ya que tampoco en ese momento tenía claro quiénes eran mis compañeros para formar un grupo de estudio, por lo cual fue un proceso que costó.

Practica Reflexiva:

El tiempo me hizo olvidar como resolver ejercicios y pero pude refrescarlos con nuevos conocimientos. Dedicando una hora al día a estudiar y así poder entender nuevamente los conceptos y aplicaciones de fórmulas las cuales, si bien siempre dan un solo resultado, esto va cambiando con el tiempo, siempre van mejorando y actualizando maneras más rápidas de resolver los ejercicios con nuevas fórmulas y aplicaciones.

Transformación:

Logré llevar a cabo el ramo con una nota muy buena, sintiéndome muy satisfecha con lo aprendido tan así que hoy puedo ayudar a mi hermana que se encuentra en la universidad y estudiar a la par, resolviendo problemáticas muy rápido a diferencia de un principio en el cual me costaba responder desde un foro a un control o trabajo. Hoy en día esta transformación me ha servido para todos los ramos que ya he cursado y para los que vienen y así cumplir mi objetivo de terminar esta carrera.

Ciclo de Aprendizaje

Asignatura: Estadística y Costos y presupuestos

Conocimientos previos:

Ya cursando varios ramos y teniendo ya el conocimiento de cómo funciona la plataforma, tomé el ritmo de estudiar nuevamente. Pero los ramos de estadísticas y costos y presupuestos son ramos matemáticos de alto conocimiento y más dedicación por lo tanto siguió siendo para mí un aprendizaje constante.

Problematización:

Mi problematización fue que en esta instancia se juntaron dos ramos muy complicados y de alta demanda de tiempo de estudio por lo cual trabajar y estudiar se hace bastante más complicado, es de cierta forma una problemática que surge, pero siempre considerando que debo poder seguir en este camino.

Practica Reflexiva:

El tiempo de dedicar mayor estudio y tomar aún más el peso de que he avanzado con bastantes ramos me hace seguir con el ánimo de continuar y no bajar los brazos, por ejemplo, ahora reflexionando sobre este hito me hace pensar lo avanzada que voy y también las buenas calificaciones que he obtenido las cuales son un fruto de mi desempeño.

Transformación:

En el Hito anterior me sentí bastante frustrada y perdida en general , hoy me siento más segura intentando siempre dar todo de mí en este ámbito sobre todo que me hace crecer como profesional , a pesar de que estamos pasando momentos difíciles con la pandemia veo mis notas y me doy cuenta que si bien no ha sido fácil , tampoco ha sido terrible es gratificante pensar ahora que puedo seguir logrando las cosas que me propongo , hubo una excelente transformación de mi forma de pensar ,veo todo de una manera más positiva y entusiasta.

Evidencia 1:

Esta primera evidencia es mi primera calificación en un trabajo de la asignatura, ya que, en ese trabajo, mi primera calificación fue de un 3,3, lo que me desmotivó en un comienzo ya que estaba estudiando mucho, al pasar los días pensé que debía seguir aprendiendo y que esto es parte del proceso de aprendizaje.

- <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=923009>

Evidencia 2:

Como evidencia de mi perseverancia y continuar evolucionando con mi aprendizaje fue el fruto de mis posteriores notas, me sentí muy orgullosa de mí y así surgió más aun mi motivación de seguir avanzando con la carrera ya que las segundas notas de mis trabajos fueron un 6,0 y un 7,0.

- <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=923034>
- <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=923059>

Evidencia 3:

Cuando Comenzamos a realizar los Foros que aprendí, tuve muchas dudas ya que igual era complicado tomar de cierta forma el “Hilo” de contestar dos veces a la semana y que todo estuviera correcto, mis primeras notas fueron un 5,4 luego de siempre leer y poder también ver la forma en que respondían mis compañeros logré al final obtener notas 7,0, gracias a mi perseverancia y también a la profesora la cual nos fue dando tips para realizar una buena respuesta del Foro.

- <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=923004>
- <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=923029>

Evidencia 4:

La primera semana fue la más difícil y a la vez la más entretenida ya que fui aprendiendo e interactuando con la plataforma de la universidad. Cuando comenzamos supuse que el foro que aprendí se debía contestar opcionalmente, claramente pensé que era para hacerle consultas a la profesora de que había aprendido, me sentí muy despistada por lo cual mi primera calificación en uno

de los foros más fáciles a mi parecer fue un 4,0, desde ahí entendí la forma correcta de responder teniendo en cuenta para todos los demás ramos como debía responder exactamente y hoy en día no bajo mi calificación de una nota 6,0 lo cual es muy satisfactorio y me lleva a pensar y con esta evidencia darme cuenta que la perseverancia es la clave del éxito, que siempre que uno pueda seguir intentando podrá lograr el objetivo propuesto.

- <https://virtual.uniacc.cl/mod/forum/view.php?id=922993>

Evidencia 5:

Como mencione anteriormente hoy veo todo de una forma más práctica, y de un aprendizaje, esta evidencia son las calificaciones en mis trabajos y también como hay caídas, pero también superaciones en cada ramo. Si bien no fue fácil hoy veo que ya terminé ambos ramos esperando las notas de los exámenes, pero presentándome con muy buenas notas por lo cual es un avance muy grande.

- <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1164953>
- <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1164921>

Evidencia 6:

Una evidencia no menor es que cuando partí realizando los foros me sentía insegura de no poder contestar, pero cada evaluación sirve para expandir mi aprendizaje y día a día sumar mayor conocimiento. Pude ver que al final del tiempo todos estos ramos son complementarios para la carrera y también que los foros son de aprendizaje y lo importante es aprender, porque si bien uno muchas veces no sabe la respuesta correcta, pero debe investigar y de esta forma aprender.

- <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1164994>

PORTAFOLIO I: Actividad Lúdica 1 “Test de Competencias”

Actividad Lúdica Portafolio I.

Para comenzar esta actividad lúdica de auto reflexión detallare mis Fortalezas y debilidades y Áreas de oportunidad personales:

INTRODUCCION

Al trabajar en un área donde debo manejar temas técnicos, me ha costado lograr compartir información (no conocimientos), de una manera efectiva, sin duda que espero generar herramientas que me faciliten la comunicación en el momento adecuado y a las personas correctas. Trato de conocer otros puntos de vista, tengo facilidad para la redacción, pero me cuesta resumir ideas. Soy una persona respetuosa, tengo la facilidad de tener buena llegada con las personas, ya que trabajo con clientes. Cuando he establecido un equipo de trabajo, me va muy bien dirigiéndolos, siempre siendo un aporte positivo y que motiva al resto. Me apasiona compartir experiencias laborales, sobre todo comparto logros y reconocimientos cuando he liderado un equipo. Por lo general trato de recoger información antes de tomar una decisión, Busco los factores que sean claves y resolver situaciones de conflicto cuando han ocurrido. Es muy importante tener la capacidad de escucha entender y tomar en cuenta las ideas de los demás, trato de reforzar mis habilidades y por sobre todo formar equipos colaborativos. Tengo un alto sentido de la responsabilidad, por lo tanto, siempre cumplo con los proyectos y actividades asignadas. Siempre he logrado establecer y mantener relaciones de confianza y empatía con las personas con las cuales me he relacionado, siempre estoy aprendiendo nuevas cosas para nutrirme de información y experiencia anteriores.

Elabora una idea basada en un futuro académico considerando las reflexiones anteriores

Mi apuesta en relación a mi futuro académico se relaciona con lograr adquirir herramientas que apoyen y potencien mi vida laboral, sobre todo en áreas en las cuales tengo falencia dado que por mucho tiempo he estado trabajando de manera independiente y para un área específica coordinadora de ventas de gestores inmobiliarios, espero con estos nuevos conocimientos abrir mi campo laboral y potenciar las múltiples actividades que realizo en la actualidad, poder tener un crecimiento en la empresa en la cual estoy actualmente en la cual llevo 9 años

Fortaleza Psicológica: Soy una persona muy tolerante a la frustración, pero muy perseverante cuando algo no me resulta lo intento hasta poder conseguir mi objetivo.

Fortaleza Comunicativa: tengo una fortaleza comunicativa la cual es una capacidad negociadora, ya que esto lo he logrado en mi trabajo como asesora comercial en una inmobiliaria. Tengo la capacidad de escuchar a las personas manteniendo un buen dialogo.

Fortaleza Ética: Mi fortaleza ética, es el compromiso con todo lo que hago, cumplir con lo que establezco siempre.

Debilidades:

Inseguridad: soy una persona muy insegura a la hora de tomar decisiones drásticas, por ejemplo, un cambio de trabajo.

Timidez: soy muy tímida a la hora de presentar ideas, esto tiene que ver con la inseguridad que siento también, ya que es más que nada el miedo a equivocarme o transmitir alguna información errónea

Hoy me encuentro trabajando en estas debilidades como desarrollo personal y poder seguir creciendo en todo ámbito en mi vida, personal y laboral.

Áreas de oportunidad:

A pesar de ser muy sociable, me gustaría tener mejores habilidades sociales. Puedo reconocer mis fortalezas y debilidades como fueron mencionadas anteriormente, creo que todos como personas tenemos cosas que mejorar por lo tanto es bueno identificar nuestras áreas de oportunidad para poder tener un progreso en nuestra vida, ya sea en diferentes ámbitos y así poder lograr nuestros objetivos.

.

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 pude darme cuenta en el test tengo diferentes fortalezas y debilidades siempre intento trabajar en ellas, en donde puedo comprender que gracias a mis fortalezas e avanzado como persona ayudándome en el campo laboral como también en lo académico y también en lo personal, 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, pero para eso uno debe estar bien en el aspecto laboral y emocional, es un conjunto de factores que influyen a la hora de tomar una decisión.

Actividad Diciplinar “El problema y su contexto”

INTRODUCCIÓN

En mi vida profesional, mi gran desafío fue cuando comencé a trabajar atendiendo a clientes en la venta inmobiliaria , partí muy joven en el rubro a los 19 años , por lo tanto es una trayectoria larga en donde partí captando clientes como promotora pero siempre me enfoqué en lograr que los clientes compraran su primera propiedad , mi fin era que mediante mi trabajo todas las personas pudieran optar a su primera propiedad lo cual hoy en día es muy difícil por lo que comencé a estresarme y me comenzó a causar un problema a mí y también a pensar en la problemática de la “ dificultad de la compra de una propiedad para los chilenos “ y también las dificultades de Javiera como persona de separar de cierta forma lo emocional con el trabajo, porque al ver que las personas tenían un sueño en donde existían dificultades para acceder a ellos y simplemente no podían comprar me causaba un problema. Esto me llevó a entender también y aplicarlo hoy en día que vuelvo a estudiar aplicando esto a lo largo de mi carrera, sobre todo hoy entendiendo aún más este rubro, pero la problemática sigue vigente.

I.- OBJETIVOS

a.- Generales:

Determinar la problemática del por qué a las personas hoy en día les cuesta tanto comprar su primera propiedad.

b.- Específicas:

Determinar los puntos de mejora en esta área, el impacto que genera en la población, y también en el ámbito económico.

II. - ANALISIS DE LA PROBLEMÁTICA

La mayoría de las personas que quiere acceder a su primera propiedad tienen una renta inferior a 1.000.000 por lo cual ya tienen gastos por lo tanto su capacidad financiera es menor para conseguir lograr su primera compra ya que el banco no le financiaría un mayor porcentaje de su propiedad. Los precios de las viviendas durante los últimos años han aumentado y son superiores a los sueldos de las personas, esto se ha convertido en una barrera para que la gente pueda acceder a una propiedad, lo cual genera que las personas se demoren más en conseguirlo. Hoy con la pandemia y la crisis económica que surgió las tasas subieron y esto ha sido un mayor problema que amenaza y sigue presente.

La problemática del acceso a la vivienda tiene grandes consecuencias las cuales no solamente son sociales, también económicas por que también se restringe a que los clientes deban contar con una edad y un sueldo alto para lograr la compra de su hogar propio y así dejar la casa de sus padres o arrendar.

III.- JUSTIFICACIÓN DEL CASO

Mis conocimientos en el rubro inmobiliario y el tiempo que llevo trabajando en el área comercial me han entregado posibilidades de interiorizarme en todo lo que es un crédito hipotecario, cual es la mejor tasa para comprar y como las personas que no tienen una renta alta pueden comprar esto me dio la posibilidad de entregarle mis conocimientos a los clientes

y de esta forma ayudar también a que muchas personas pudieran acceder a la compra, con una buena asesoría de cierta forma es posible. Hoy en día no todas las personas tienen la “suerte” de llegar al lugar indicado para comprar, porque hoy en día existen los asesores inmobiliarios o corredores los cuales muchas veces cobran un porcentaje adicional del valor de la propiedad por sus servicios.

Durante los casi 9 años de experiencia en el rubro he podido observar todas las aristas de los problemas y casos que surgen en cada cliente para poder lograr la compra, hoy se han implementado muchas formas y más posibilidades para que la gente pueda acceder

a estos beneficios, pero aún queda bastante por enseñar, por sobre todo que existan mejoras tanto para los vendedores o asesores, como también las políticas bancarias para que las personas puedan acceder de una forma más rápida a su crédito hipotecario.

V.- REFLEXIONES

Si bien hoy en día las inmobiliarias han implementado la “venta en verde” en donde el cliente puede pagar el pie de su propiedad en cuotas hasta la fecha de entrega y así el cliente pueda tener un porcentaje de su propiedad pagada a la fecha de entrega, también existe gente que no tiene la capacidad de ahorro por ejemplo en 24 meses pagar una suma mensual ya que también deben pagar un arriendo por el momento. Pero si existen otras personas las cuales pueden generar este ahorro y esto ha permitido que la gente pueda comprar su propiedad más barata, mientras se construye y así llegar a la fecha de entrega de cierta forma “preparados”

para la evaluación bancaria, en donde no presentan deudas ni carga financiera, y de esta forma acceder a un mayor financiamiento del banco. Me llevó tiempo entender y aplicar mis conocimientos prácticos a las personas, ver y analizar a cada cliente para que ellos pudieran comprar y entregar la mejor opción para cada cliente. Hoy en día también existe el bono pie, lo cual también permite que personas puedan comprar su propiedad sin tener ahorros previos para comprar ...cuando partí no conocía toda esta información, pero con el tiempo fui conociendo y estudiando nuevas modalidades para ofrecerle a los clientes y así

también me di cuenta de que la gran problemática es acceder al crédito hipotecario esto también se puede evaluar y planear para lograr el objetivo.

Yo quisiera que existiera una posibilidad para todas las personas y que el sueldo no fuera un impedimento para comprar, que se le dieran más opciones económicas a los clientes, si bien se puede complementar renta con otra persona eso también genera una problemática para muchos ya que bastantes personas no tienen alguien con quien hacerlo.

Hoy en día también existen inversionistas que compran propiedades para arrendarle a los que no pueden comprar, pero esto también genera una realidad que se debe aceptar y es que todos deberían tener la opción de compra.

V.- EVALUACION

En este trabajo logré que muchas personas lograran comprar su primera propiedad o que otros pudieran invertir en más de unas ya que con mi conocimiento y a través de mi desempeño no solo con el afán de generar una buena venta , sino que también dar el beneficio de que todas las personas puedan acceder a su compra , Ampliar servicios de asesoría más allá de que sea un trabajo es poder implementar la empatía , y conocer cada caso para poder así otorgar la mejor opción de acceso a la compra y la realidad de cada persona. Esto fue un gran logro ya que en la inmobiliaria en la que trabajo se implementó un canal de asesorías gratuitas y todos los vendedores ahora no son solo eso, sino que también son asesores para sus clientes e indican como comprar, que pueden comprar, sin endeudarse.

PORTAFOLIO II: Narrativas Reflexivas

Objetivo del Portafolio Digital

- Reflexionar de manera consciente sobre el aprendizaje y las experiencias significativas que ha vivido en este último periodo del semestre, adaptándose a nuevas asignaturas.
- Profundizar en el desarrollo de una práctica reflexiva sobre su proceso de aprendizaje, pudiendo dar cuenta de las experiencias significativas que vivió en su ciclo de aprendizaje y sus evidencias.
- Realizar un análisis profundo de la problemática, detallando las características del problema, considerando las restricciones y los criterios.
- Plasmar de manera objetiva las experiencias en esta formación del ciclo de aprendizaje.

Presentación del Estudiante

Mi Nombre es Javiera Medina, me desempeño hace 7 años en el área comercial de una inmobiliaria, actualmente estoy titulada de ingeniería en prevención de riesgos, pero siempre me gustó el área comercial por lo cual decidí continuar mis estudios y estudiar Ingeniería Comercial para poder crecer en la empresa en donde trabajo.

Soy una persona muy amigable y perseverante, me gusta viajar, Compartir con mi familia y amigos en mis tiempos libres me dedico a hacer trekking y me encanta Pilates me ayuda a despejarme cuando estoy estresada.

Me considero una mujer proactiva, siempre busco soluciones a los problemas siempre trato de aprender de los demás, espero seguir aprendiendo de todas las asignaturas para en un futuro ser una excelente profesional aún más completa.

Narrativas Reflexivas

Microeconomía:

Reconocimientos previos: Mi carrera anterior, no tenía mucho que ver con la economía de una empresa por lo tanto este ramo me costó analizar las decisiones que se debía tomar en trabajos en casos supuestos con agentes económicos, pero aprender conceptos y algunas fórmulas pude darme cuenta de que el ramo es muy importante, entonces me di cuenta de que debía aprender más ya que también aplica para decisiones financieras personales y empresariales.

Problematización: Sentí muchas veces que mientras más estudiaba para un control peor me iba, quizás por los nervios de contestar mal una pregunta, pero al realizar los trabajos pude sentirme menos frustrada ya que me fue mejor y busque apoyo de compañeros e hicimos trabajos en conjunto ayudándonos a resolver nuestras dudas.

Practica Reflexiva: Es un ramo en el que tuve que estudiar más que otros porque era una materia más complicada de entender, pero al dedicarle más tiempo y entender conceptos pude aplicar y conseguir que me fuera mejor, es decir fue todo tiempo y practica de estudio. Me di cuenta de que dedicándole más horas de estudio podía obtener buenos resultados, sobre todo interiorizándome más con los conceptos y aplicaciones.

Resignificación: 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

Creación-Transformación: Pude lograr obtener buenas notas en el ramo y con mi organización de estudio y grupo de trabajos con mis compañeros pude entender aún más la materia y puedo decir que finalmente me terminó gustando ya que es satisfactorio poder conversar de temas de economía con fundamento.

Macroeconomía

Reconocimientos previos: Esta unidad fue un complemento de Microeconomía, pero me costó aprender a diferencia de otros ramos son conceptos muy nuevos, y en específico me costaron mucho los controles en donde no tuve las calificaciones, anteriormente estudiamos el comportamiento económico de las empresas y ahora en macroeconomía todo en conjunto, por lo que se me hizo más difícil estudiar y aprender, pero no imposible.

Problematización: Este ramo 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 inflación , lo que ocurrió con la pandemia y el mercado .Si bien me costó me presento con una buena calificación a examen y me apoye con los videos y apuntes, y finalmente comprendí el ramo y le tome un gusto diferente porque me di cuenta que lo que estoy aprendiendo no solo me ayudará en mi carrera sino que también en el día con cosas que están ocurriendo a nivel mundial.

Practica Reflexiva: Como mencioné anteriormente este ramo me ayudó en la vida cotidiana y también 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 la economía con Chile y como debemos actuar sobre todo en cómo está el mercado hoy y que decisiones son buenas tomar y cuales no con respecto a la inflación, por sobre todo en el área que me desempeño el cual son las inversiones inmobiliarias que se ha visto bastante afectada.

Resignificación: Finalmente al no llamarme tanto la atención este ramo, finalmente entendí que es muy importante y sobre todo que ocupamos todo lo aprendido en el día a día, la economía es para muy importante tanto en la vida cotidiana personal como también en la empresa, el aplicar nuevos conceptos han sido muy importante y satisfactorio, todo lo aprendido en ambas unidades me ha ayudado mucho.

Creación y transformación: me di cuenta del avance que he tenido en cuanto a mis conocimientos, al conversar de lo que ocurre hoy, al ver las noticias, en reuniones conversar sobre la economía y que ocurrirá, si es conveniente hacer inversiones me ayuda a darme cuenta que este conocimiento es muy importante y es una base que me ayudará como Javiera Medina a tomar mis decisiones y como profesional para tomarlas en el mercado, no pensé que fuera tan importante por lo cual fue un gran crecimiento.

Marketing Estratégico:

Reconocimientos previos: este ramo no me ha costado mucho ya que he tenido mucha interacción en mi empresa con Marketing, Entonces al ver la materia me facilitó entender aún más y también aplicar conceptos que ya manejaba al ya tener un conocimiento previo y aplicación de ellos.

Problematización: No tuve problema en realizar los foros y test, pero si reconozco que muchas veces no sabía todo sobre Marketing estratégico por lo cual tuve que aplicar más tiempo de estudio e investigar más sobre el ramo y sus conceptos, lo bueno es que siempre fue amigable aprender sobre este ramo.

Practica Reflexiva: Fue de gran ayuda que tuviera conocimientos previos y también que me guste mucho este ramo y sobre todo familiarizar con los conceptos que iba aprendiendo y uniendo con lo ya aprendido, pero todos estos conceptos se deben aprender y no tomar a la ligera ya que marketing es un área muy importante para cada empresa.

Resignificación: A medida que iban avanzando las semanas fui estudiando más para no olvidar los conceptos, también porque sabía que luego al terminar este ramo continuaría con branding, 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.

Creación y transformación: Si bien marketing no es un ramo fundamental en ingeniería comercial, si es muy importante en el mundo laboral por lo cual 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.

Branding:

Reconocimientos previos: Este ramo es el que más me ha gustado, ha sido muy entretenido aprender cómo crear una marca, no tenía conocimientos sobre este ramo, pero es muy útil saber que con un color podemos llegar a las personas creando una conexión y de esta forma quedando en su memoria, y que esto es crucial para que el cliente elija su marca en el momento de decisión de compra

Problematización: En la primera unidad no tuve problemas en realizar el trabajo, pero si me costaron más los controles. También me sentí un poco colapsada al crear una marca de comida para bebés ya que desconozco el mercado y tuve que buscar sobre que comidas hoy podrían ser atractivas, pero con apoyo de video explicativo de la unidad y apoyo de internet donde encontré respuestas a lo que buscaba, logré realizar el trabajo y obtuve una muy buena nota.

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 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.

Resignificación: Avanzando con los ramos en especial con esta asignatura “ Branding” 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 tengo buenas notas en este ramo y que me gusta 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.

Creación y transformación: Como mencioné con anterioridad 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 de la profesora, y todo esto es muy importante para una empresa y saberlos aún más en detalle es muy gratificante para mí como profesional en crecimiento.

Evidencias de Aprendizajes

Microeconomía:

- Control Semana N°1: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1363221>
- Control Semana N°3: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1363253>
- Foro Semana N°4: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1363264>

Macroeconomía

- Foro Semana N°2: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1376216>
- Control Semana N°4: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1376247>
- Trabajo Semana N°3: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1376234>

Marketing Estratégico

- Foro Semana N°1: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1330012>
- Control Semana N°4: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1330065>
- Control Semana N°6: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1330101>

Branding

- Control Semana N°1: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1374956>
- Foro Semana N°2: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1374964>
- Trabajo Semana N°6: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1375017>

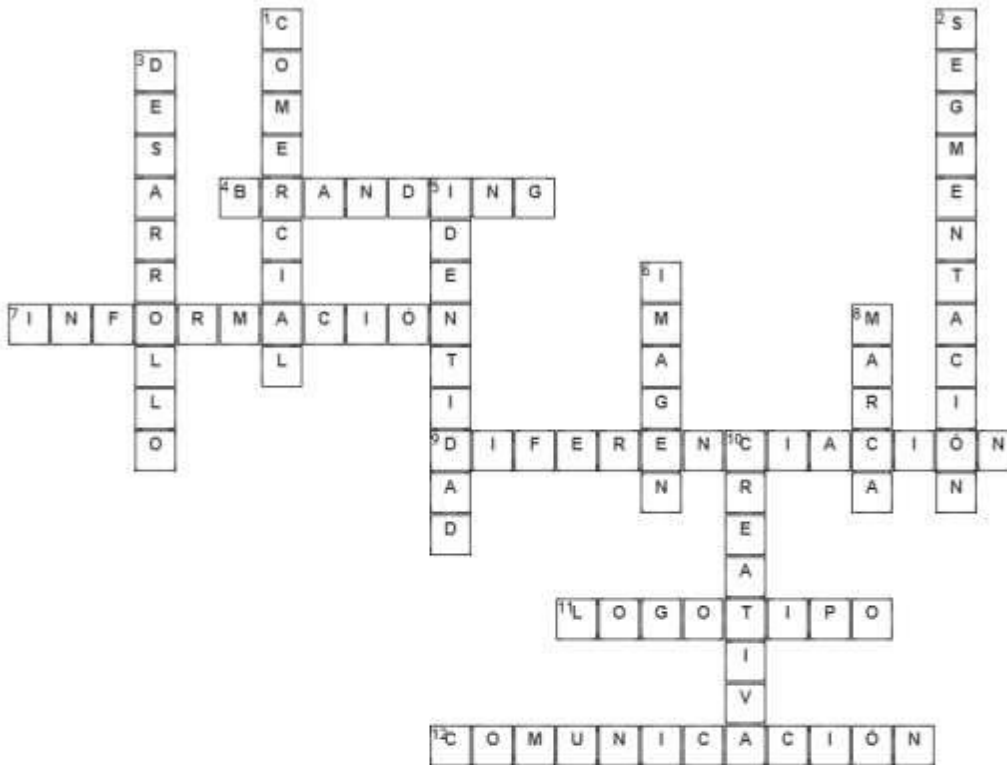
Portafolio II

- Actividad Lúdica N°2: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1409668>
- Actividad Disciplinar: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1409669>

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

Actividad lúdica n°1

crear un crucigrama



Horizontales

- Proceso de definición y construcción de una marca mediante la gestión planificada de todos los procesos gráficos
- conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo
- 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.
- Se caracterizan por ser el diseño gráfico de la palabra o nombre de la empresa u organización.
- Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor

Verticales

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

CONCLUSIONES:

La actividad lúdica desarrollada, me ha permitido aprender aún más sobre los conocimientos con respecto a la asignatura de branding, la cual es la creación y gestión de marca para una empresa, creando valor desde el punto de vista de los clientes, como también de los dueños de la empresa. Estos conocimientos son fundamentales para un desarrollo profesional de un ingeniero comercial, hoy en día nos enfrentamos a un mercado competitivo, Por lo cual es necesario realizar todas las acciones 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 de esta forma fidelizando a nuestros clientes y logrando que nos refieran.

Todos los conceptos empleados para desarrollar esta actividad resultan ser de importancia para lograr el entendimiento de la asignatura, y el uso en nuestra futura vida laboral, al incorporar los no solo el concepto de brandig, sino que también el significado

La actividad fue entretenida, también muy educativa para mí, y para su desarrollo ingrese los conceptos y sus definiciones a la página <https://www.educima.com/>

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

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 con el perfil profesional de un Ingeniero titulado de la UNIACC. Para focalizar nuestros aprendizajes en función de dichos conceptos.

SOPA DE LETRAS: PERFIL DE EGRESO INGENIERÍA COMERCIAL.



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

Buscar las palabras:

- **Marketing**
- **Finanzas**
- **Gestión**
- **Personas**
- **Ingeniero**
- **Economía**
- **Comercial**
- **Liderazgo**
- **Administrar**
- **Empresas**
- **Ético**
- **Soluciones**

Reflexión

Esta sopa de letras se realizó en base a conceptos del perfil de egreso de un ingeniero comercial, el cual tendrá una formación profesional aplicado a la ciencia administrativa, en áreas de finanzas, recursos humanos entre otras áreas. Al realizar esta sopa de letras pude analizar detalladamente las áreas a las cuales nos enfocaremos y enfrentaremos al terminar nuestra carrera y, además, como podremos ser capaces de liderar equipos de trabajo y realizar estrategias para las empresas, al realizar esta actividad me di cuenta de que cumpliremos un rol fundamental realizando una gestión muy importante en nuestro trabajo, por esto es que me gusta aún más esta carrera y me motiva aún más seguir estudiando ya que son áreas que me hacen sentir una sensación satisfactoria al tener una formación profesional como futura ingeniera comercial ya que todos estos conceptos y características me identifican, el tener un perfil profesional el cual dará soluciones a las personas para mí es muy satisfactorio, ya que como mencioné anteriormente son áreas y características que me gustan, tanto como perfil profesional como para que sea aplicado como persona.

PORTAFOLIO II: Actividad Disciplinar “Árbol de Problemas”

Introducción

En el presente trabajo analizaremos una problemática macroeconómica, la cual es el aumento del desempleo y la caída de los ingresos de las familias son una de las mayores consecuencias económicas y sociales del COVID-19, De acuerdo con el último dato disponible, se estima una tasa de desempleo del 11,6% , con esto comenzó el problema económico que presenta hoy Chile ,ya que hoy nos afectan en cuanto a inversión y las caídas en la actividad productiva estos desequilibrios nos han estado afectando, como los aumentos de las tasas de interés a largo plazo . La inflación ha sido un desequilibrio muy significativo para la economía del país, porque ha afectado a las empresas y a las personas ya que la inflación redistribuye el ingreso y el poder adquisitivo de manera desfavorable.

REFLEXION FUENTES BIBLIOGRAFICAS

Para el desarrollo de esta problemática macroeconómica, utilice fuentes bibliográficas de bastantes páginas, pero 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

TEORIAS SOBRE EL TEMA ECONOMICO Y COVID-19

Bci Estudios estimó el martes una "alta probabilidad" que hacia los últimos trimestres del año la economía chilena se encuentre en recesión y anote en **2022** un crecimiento de 1,8%, mientras que la visión hacia 2023 continúa siendo débil, con un crecimiento de tan sólo 0,5%. (Banco Bci, 2022)

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

Durante toda esta pandemia el gobierno de Chile ha informado todos los casos diarios de covid-19, casos activos, recuperados y test de diagnóstico como se puede ver en este cuadro:



(Fuente, www.gob.cl)

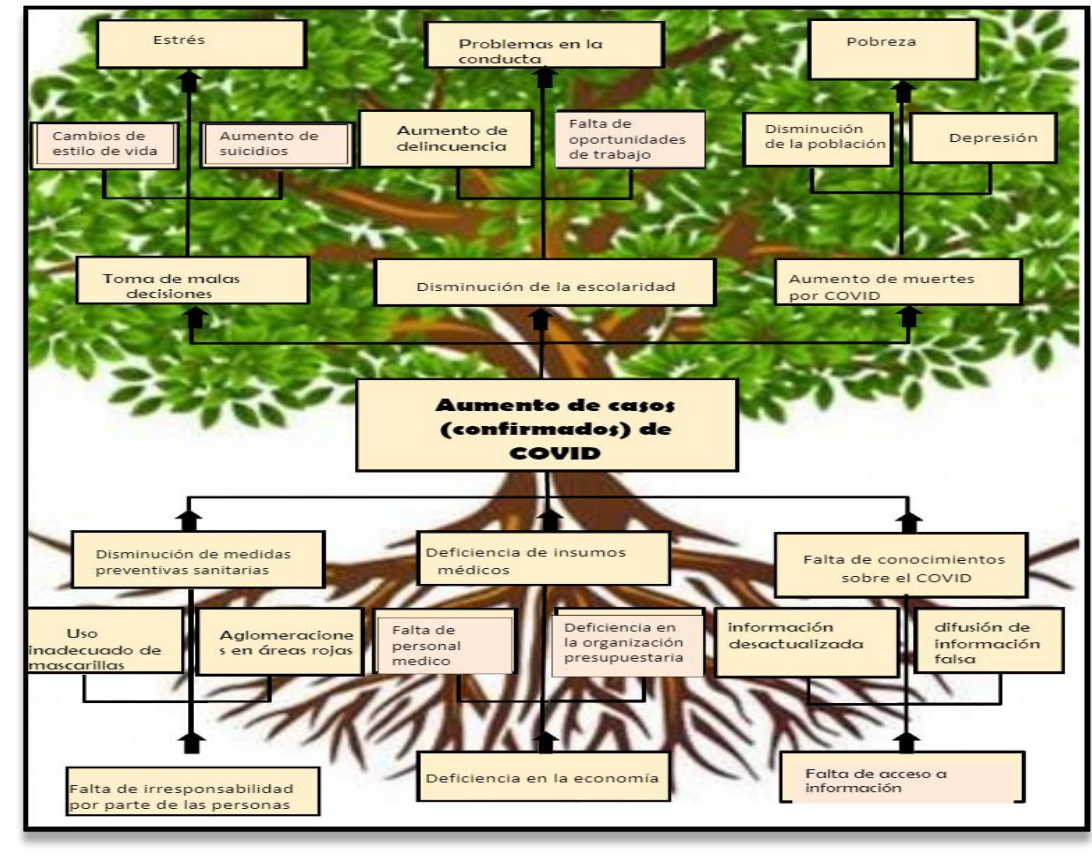
VARIABLES INVOLUCRADAS

La **inflación** se establece como una de las mayores preocupaciones en la agenda económica de diversas regiones del mundo.

La inflación se ha transformado en un problema muy importante para el país...

- 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



(Fuente, www.gob.cl –elaboración propia)

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. Las restricciones son de carácter físicas, políticas y humanas en este caso porque las personas eran las que más debían preocuparse de su salud y tomar las medidas correspondientes, como mencioné aplican todas.

MODELO 5 FUERZAS DE PORTER



(Fuente, www.gob.cl –elaboración propia)

CONCLUSIÓN

En este trabajo pudimos analizar la problemática económica que fue para Chile y aún tiene secuelas como es el Covid-19 que aún no termina, esto generó un impacto en todo sentido ya que aumentó la tasa de desempleo y con esto aumentó el precio de las propiedades en Chile y de varias cosas como el combustible entre otros. Al realizar este trabajo pude unir lo que es un problema macroeconómico con la asignatura que hoy estoy cursando macroeconomía y aplicar conceptos como el PIB, como lo anterior llevo a que la inflación se transformara en un problema muy importante para el país, y como hoy en día la economía sigue teniendo riesgos con desequilibrios macroeconómicos, por esto es que este trabajo ha sido muy interesante y me ha ayudado a aplicar lo que he aprendido a lo largo de esta asignatura.

PORTAFOLIO III

Objetivo del Portafolio Digital

- Reflexionar de manera consciente sobre el aprendizaje y las experiencias significativas que ha vivido en este último periodo del semestre, adaptándose a nuevas asignaturas.
- Profundizar en el desarrollo de una práctica reflexiva sobre su proceso de aprendizaje, pudiendo dar cuenta de las experiencias significativas que vivió en su ciclo de aprendizaje y sus evidencias.
- Realizar un análisis profundo de la problemática, detallando las características del problema, considerando las restricciones y los criterios.
- Plasmar de manera objetiva las experiencias en esta formación del ciclo de aprendizaje.

Presentación del Estudiante

Mi Nombre es Javiera Medina, me desempeño hace 8 años en el área comercial de una inmobiliaria, actualmente estoy titulada de Ingeniería en prevención de riesgos, pero siempre me gustó el área comercial por lo cual decidí continuar mis estudios y estudiar Ingeniería Comercial para poder crecer en la empresa en donde trabajo.

Soy una persona muy amigable y perseverante, me gusta viajar, Compartir con mi familia y amigos en mis tiempos libres me dedico a hacer trekking y me encanta Pilates me ayuda a despejarme cuando estoy estresada.

Me considero una mujer proactiva, siempre busco soluciones a los problemas siempre trato de aprender de los demás, espero seguir aprendiendo de todas las asignaturas para en un futuro ser una excelente profesional aún más completa.

Narrativas Reflexivas

GESTIÓN FINANCIERA CORPORATIVA

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.

Resignificación: 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 promedio 6,7 y comprendí que, si bien no dediqué días de estudios, aprendí mucho y entregué todo de mi para lograr aprobar el ramo con excelencia.

Evidencias de Aprendizajes

- Foro Semana N°3: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1402000>
- Control Semana N°3: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1402004>
- Foro Semana N°6: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1402045>

ETICA 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,

Evidencias de Aprendizajes:

- Foro Semana N°2: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1402254>
- Control Semana N°4: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1402283>
- Trabajo Semana N°3: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1402271>

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.

Resignificación: 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 de 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 de 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 con un promedio 6,2.

Evidencias de Aprendizajes:

- Foro Semana N°1: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1434443>
- Control Semana N°3: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1434478>
- Trabajo Semana N°2: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1434463>

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 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.

Resignificación: 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.

Evidencias de Aprendizajes:

- Foro Semana N°2: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1434956>
- Foro Semana N°3: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1434971>
- Trabajo Semana N°6: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1435021>

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 mucho ya que pude aplicar directamente lo que estaba aprendiendo. Además, hay que mencionar que constantemente 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.

Resignificación: Para mí ha sido muy importante aprender este ramo, ya que darme cuenta como las marcas hoy en día buscan reinventarse 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 nos sirve para tener herramientas y utilizarlas en nuestro futuro, 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 queramos potenciar y me servirá para ser un profesional con las herramientas adecuadas y que pueda estar enfocado en posicionar la marca.

Evidencias de Aprendizajes:

- Foro semana N° 1: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1577037>
- Control Semana N°4: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1577042>
- Trabajo Semana N°3: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1577026>

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 de 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.

Resignificación: 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 podré 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.

Evidencias de Aprendizajes:

- Foro semana N°1: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1576696>
- Control Semana N°2: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1576714>
- Trabajo Semana N°5: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1576754>

ACTIVIDAD LÚDICA 1

Objetivo de Actividad Lúdica 1:

En esta actividad seleccionamos una imagen de un pensador e investigamos sobre su aporte a la educación, en este caso conoceremos a Iván Illich fue un Pedagogo y ensayista, el cual indicaba que la educación pedagógica sostenida institucionalmente por la escuela tradicional se había convertido en una mercancía carente de valores éticos, el objetivo es relacionar su pensamiento y reflexionar y crear una relación con la experiencia en clases.

Desarrollo Actividad Lúdica 1:

(Viena, 1926 - Bremen, 2002) Iván Illich fue un Pedagogo y ensayista mexicano de origen austríaco. El cual estuvo alentado desde su juventud una curiosidad humanística, cursó estudios superiores de Teología y Filosofía en la Universidad Pontificia Gregoriana de Roma, para acabar completando su rica formación académica en la Universidad de Salzburgo.

Sus teorías pedagógicas, siempre fueron muy agresivas con cualquier forma de poder institucional, se mostraban especialmente críticas con la Iglesia católica y con el protagonismo que ésta había venido desempeñando durante siglos en materia educativa.

Según el pensador mexicano, la educación pedagógica sostenida institucionalmente por la escuela tradicional se había convertido en una mercancía carente de valores éticos y concebidos únicamente como un hábil instrumento para la formación de escolares utilitaristas y competitivos.

Iván Illich propone el aprovechamiento de otros "canales del saber" que, en su opinión, deberían servir de alternativa a la anquilosada rigidez de la escuela institucional y la política educativa implantada en todas las naciones de Occidente.

Y es en este marco concreto donde surge su propuesta pedagógica más radical y revolucionaria, la denominada "corriente de desescolarización", que comienza por establecer de forma tajante que la mayor parte de los conocimientos útiles para un individuo de la sociedad contemporánea se adquieren fuera de la escuela, es decir que los conocimientos se adquieren por parte de la familia y con sus vivencias culturales.

Propone en su teoría "desescolarizar" la educación, fomentar el aprendizaje informal y potenciar la creatividad del individuo dentro del entorno social en que se mueve, sin someterlo a los rígidos estamentos de la escuela institucional.

La lógica de Illich establece que siempre que se crea una institución para satisfacer una necesidad humana, el propio ser humano termina desentendiéndose de satisfacer por sí mismo tal necesidad.

Conclusión Actividad Lúdica 1:

En esta actividad lúdica pudimos conocer y averiguar sobre Iván Illich y su aporte a la educación, puedo concluir que me ayudó a reflexionar sobre su pensamiento y de cómo se presenta la educación hoy en día, en que si bien como este pensador plantea que la vida nos enseña de cierta forma más que una escuela lo cual de cierta forma es verdad ya que crecemos con lo que aprendemos con nuestra familia y entorno , aprendiendo valores y guiándonos por nuestras familias , amigos con nuestro entorno en general, pero sin embargo la escuela para mi es fundamental ya que enseña otro tipo de cosas las cuales no se pueden aprender en la casa sin un estudio previo , de cierta forma un niño si podría estudiar y aprender matemáticas con sus padres , pero cuando aprendes de un profesor el cual estudio específicamente la materia y está calificado para ser docente es distinto ya que el indicaba que Se puede enseñar sin escuela, un alumno que quiere aprender libremente una habilidad , lo cual como mencioné anteriormente si es correcto pero no es una persona calificada como un docente o experto en cada área o ramo.

Bibliografía Actividad Lúdica 1:

- Antoni Tort Bardolet. Los silencios y las palabras de Ivan Illich. ABRIL 2003 N. ° 323 CUADERNOS DE PEDAGOGÍA.
- Gajardo M. Ivan illich (1926–) Disponible en:
http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/archive/Publications/thinkerspdf/illichs.PDF.

ACTIVIDAD LÚDICA 2

Objetivo:

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.

Bibliografía Actividad Lúdica 2:

- IACC. (2021). *El Portafolio Digital como Estrategia de Reflexión y Aprendizaje. Programa TLU*. Vicerrectoría Académica Universidad UNIACC.
- UNIACC. (2020-2023). PORTAFOLIO DIGITAL - HITO 3 - CAROLA UBILLA - VIDEO EXPLICATIVO.
- En busca de la felicidad (2006)
https://es.wikipedia.org/wiki/En_busca_de_la_felicidad

Actividad Disciplinar Hito 3: “La Búsqueda de Alternativas”

En esta actividad realizaremos el desarrollo de una problemática de una empresa constructora e inmobiliaria, consideraremos ramos ya cursados de portafolio hito 1 y 2. La problemática que se presenta en este caso es que estas empresas hoy en día tienen muchos problemas con las quejas realizadas por los clientes, por plazos de entrega y por postventa, además por que tienen constantes problemas con esto ya que afecta su imagen, considerando que esto lleva a un conflicto de empresa y de clientes.

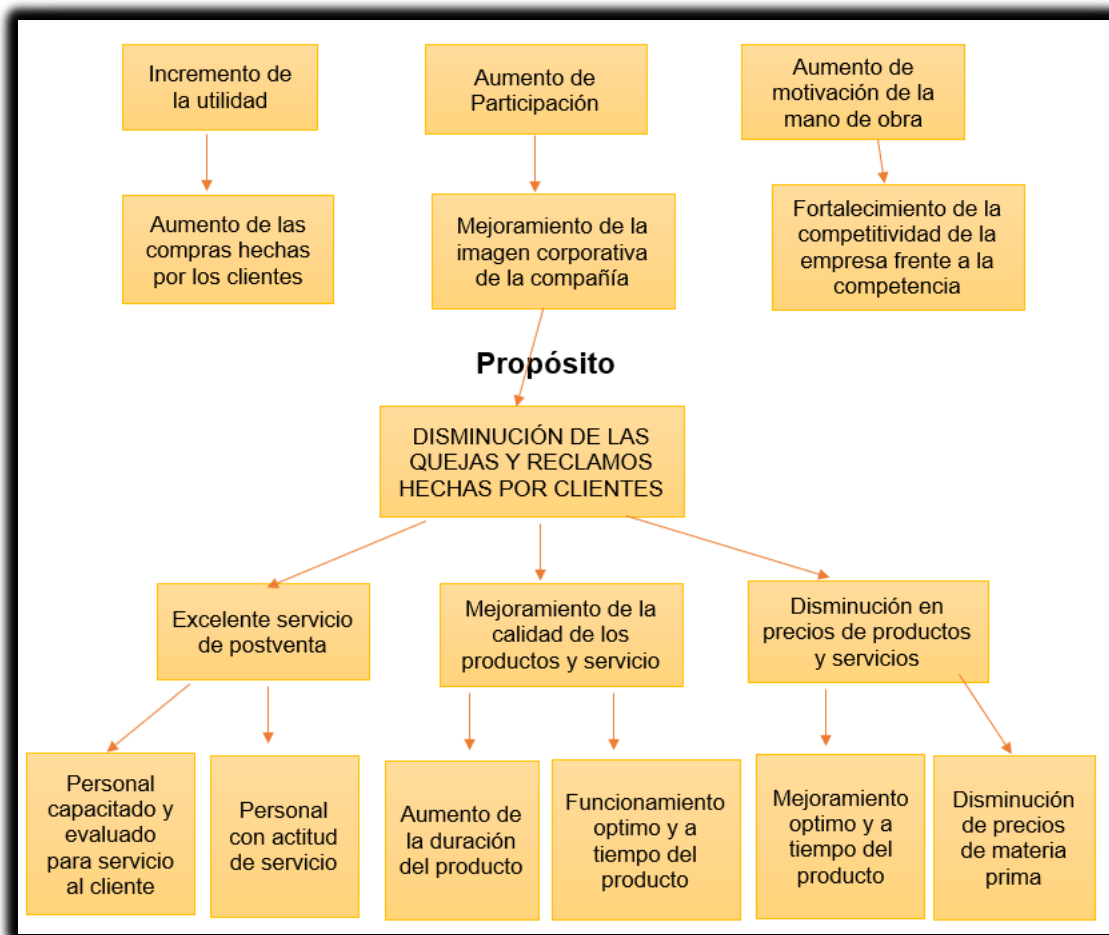
Buscaremos ordenar las acciones para que la empresa tenga una respuesta eficiente hacia sus trabajadores, además de entregar un servicio de calidad, también de generar campañas y mejorar su imagen, con esto dar soluciones a la problemática presentada.

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

DESARROLLO

Paso 1. Construye el árbol de objetivos, el cual debe responder a las acciones que se ejecutará frente a una situación problemática.

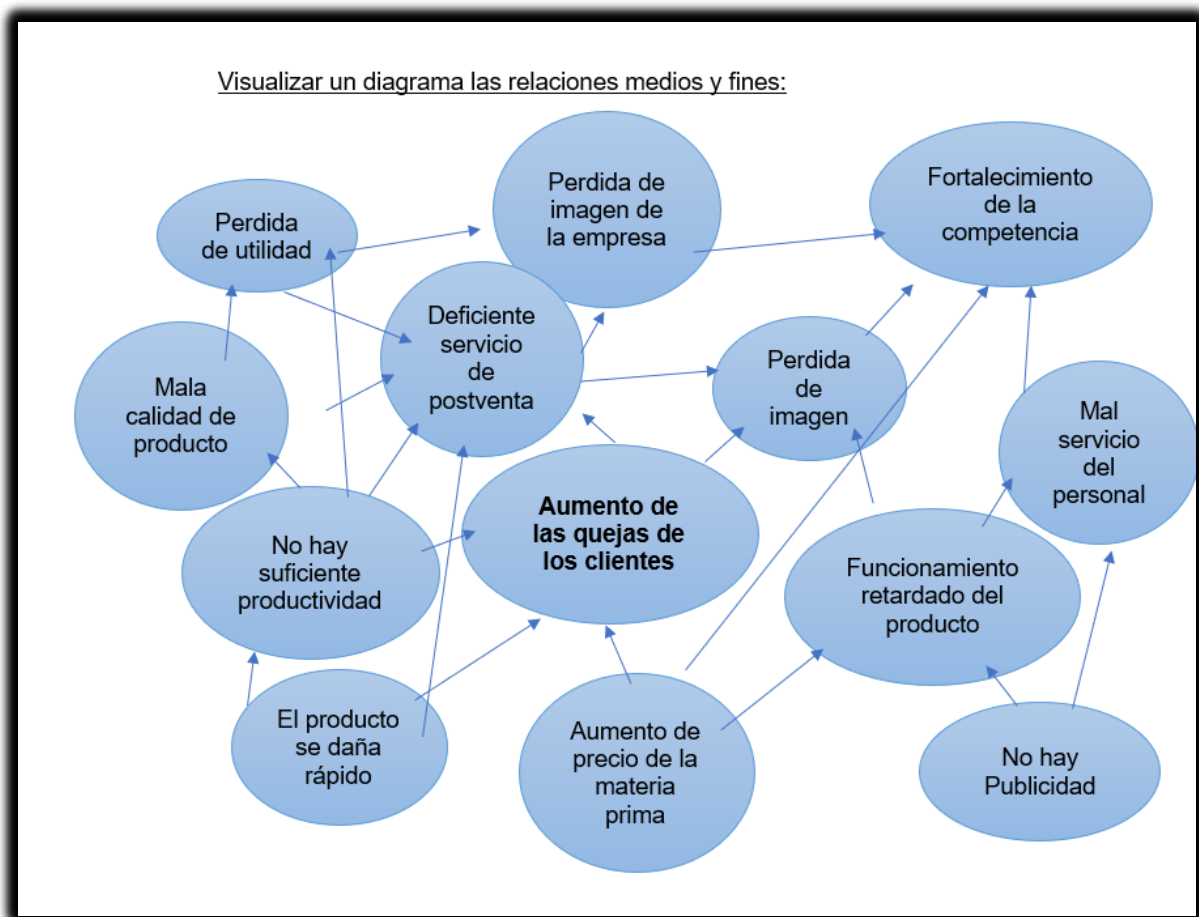
Árbol de Objetivos



OBJETIVO GENERAL: Disminuir las quejas y reclamos de los clientes, poder mejorar la atención de postventa y cuidar la imagen de la empresa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Tener personal capacitado para la atención de los clientes
- Entregar distintos tipos de alternativas para darle una solución a la problemática
- Tener un sistema que permita que los clientes se fidelicen con la empresa y puedan continuar comprando en la empresa
- Funcionamiento óptimo del producto y una buena postventa.



Paso 2: Análisis de Alternativas

ALTERNATIVAS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Se realizan campañas de marketing promocionando unidades a mejor precio	Mejoramiento de la productividad	Disminución de ventas y de material
realizan capacitaciones a los trabajadores para un buen servicio al cliente	Trabajadores motivados, trabajan de mejor manera	Pueden seguir fallando algunos trabajadores en postventa
Aumento de las compras por los clientes	Excelente servicio de postventa	Pueden no mejorar las ventas y continuar los reclamos

Paso 3: Establece indicadores de eficiencia y eficacia.

Resumen narrativo de objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<p>La disminución de quejas realizadas por los clientes es una parte muy importante para la empresa, ya que el cliente debe fidelizarse para que pueda comprar o pueda referir a la empresa, de cierta forma la postventa va de la mano con la constructora y con la inmobiliaria por que trabajan en conjunto para lograr un éxito de venta del producto, y vender a los clientes una “experiencia de compra” con la empresa.</p>	<p>Presupuesto de veinte millones de pesos para campañas de mkt y capacitación, se entregan los recursos adecuados para el correcto funcionamiento de las obras y área comercial.</p>	<p>Supervisión diaria y semanal a todas las áreas de la empresa y así llevar un registro de capacitaciones y campañas que se realizan, de esta forma corroborar que las empresas tengan un correcto funcionamiento.</p>	<p>Que los clientes no quieran comprar más en la empresa</p> <p>Que los trabajadores no aprendan y no colaboren con las capacitaciones</p> <p>Que los jefes no realicen supervisiones correctas</p>

Paso 4: Realiza un FODA

• Fortalezas	• Debilidades
Personal Calificado	No cumplen a tiempo con la entrega
Conocimiento y dominio años de experiencia	Costos de materiales se incrementan
Planificación de los recursos	No sistematizan sus procesos
• Oportunidades	• Amenazas
Amplio Mercado	Otras empresas dedicadas al mismo rubro
Logran acuerdos con clientes sobre extensiones de plazo	Demanda por incumplimiento de mercado
Demanda de viviendas por publicidad	Cambios en políticas fiscales

Conclusiones

Al realizar esta actividad y enfocarme en aprendizajes que he tenido en asignaturas como gestión del talento y Brand management , puedo concluir e indicar que he aprendido bastante ya que pude contestar si bien no todo fluidamente porque si bien manejo el rubro de construcción e inmobiliarias porque es donde trabajo actualmente , habían cosas que no manejaba 100% , pero tuve la capacidad de dar soluciones a la problemática que se presentó según lo que he aprendido hasta la quinta semana , al realizar cada punto de esta actividad pude fortalecer cada aprendizaje , además confeccionar un Foda específicamente me entrega un punto de vista muy detallado viendo las fortalezas, debilidades , oportunidades y amenazas de este rubro , y así poder entregar las mejoras de esta problemática . El análisis nos permite saber cuál es el objetivo principal de la problemática, en lo personal nunca había realizado este análisis y pude complementar lo aprendido como mencioné anteriormente y darme cuenta cómo puedo identificar las posibles soluciones del problema que se abordó, de esta forma permitiéndole a la empresa identificar cuáles serían los medios posibles para una solución y además seleccionar lo más adecuado para el logro del objetivo del proyecto

PORTAFOLIO IV

OBJETIVOS DEL PORTAFOLIO DIGITAL

- Reflexionar de manera consciente sobre el aprendizaje y las experiencias significativas que ha vivenciado en este último periodo del semestre, adaptándose a nuevas asignaturas.
- Profundizar en el desarrollo de una práctica reflexiva sobre su proceso de aprendizaje, pudiendo dar cuenta de las experiencias significativas que vivenció en su ciclo de aprendizaje y sus evidencias.
- Realizar un análisis profundo de la problemática, detallando las características del problema, considerando las restricciones y los criterios.
- Plasmar de manera objetiva las experiencias en esta formación del ciclo de aprendizaje.

Presentación del Estudiante

Mi Nombre es Javiera Medina, me desempeño hace 9 años en el área comercial de una inmobiliaria, actualmente estoy titulada de Ingeniería en prevención de riesgos, pero siempre me gustó el área comercial por lo cual decidí continuar mis estudios y estudiar Ingeniería Comercial para poder crecer en la empresa en donde trabajo.

Soy una persona muy amigable y perseverante, me gusta viajar, Compartir con mi familia y amigos en mis tiempos libres me dedico a hacer trekking y me encanta Pilates me ayuda a despejarme cuando estoy estresada.

Me considero una mujer proactiva, siempre busco soluciones a los problemas siempre trato de aprender de los demás, espero seguir aprendiendo de todas las asignaturas para en un futuro ser una excelente profesional aún más completa.

Hoy me encuentro cursando los dos últimos ramos de la carrera ingeniería comercial, ha sido un trabajo duro, pero con una muy buena enseñanza, ya que, si bien trabajo en el área comercial, he entendido muchos conceptos y he aprendido sobre cada ramo y cómo influye en nuestro futuro.

Narrativas Reflexivas

TALLER DE HABILIDADES DIRECTIVAS

Reconocimientos previos: mis conocimientos previos de este ramo eran bastantes ya que al trabajar en un área en donde existe liderazgo, conocía en qué consistía, pero no sabía la influencia que podía tener la capacidad de comunicación, negociación y solución de conflictos en una organización. Al comenzar este ramo pude interiorizarme y aprender la importancia de la toma de decisiones y el trabajo en equipo, 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.

Resignificación: Al dedicar más tiempo de estudié 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 promedio 6,7 y comprendí que, si bien no dediqué días de estudios, aprendí mucho y entregué todo de mi para lograr aprobar el ramo con excelencia.

Evidencias de Aprendizajes

Las evidencias de aprendizajes son cada etapa que fui progresando y obteniendo buenas notas, y se ven reflejadas en las actividades que fui realizando, foro con compañeros y controles, en estas evidencias pude aprender que, un líder eficaz sabe cómo utilizar cada estilo en el momento correcto, puesto que también pueden existir combinaciones de estilos.

- Foro Semana N°2: <https://virtual.uniacc.cl/mod/forum/view.php?id=1631555>
- Control Semana N°1: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1631549>
- Foro Semana N°3: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1631576>

CONDUCTA DEL CONSUMIDOR

Reconocimientos previos: Esta unidad fue un complemento de lo aprendido anteriormente en marketing, el fenómeno del consumo, y el comportamiento del consumidor, si bien pude complementar mi conocimiento

Problematización: Este ramo ha sido muy entretenido, pero a la vez he tenido que estudiar y aprender conceptos, que me han ayudado a aprender mucho sobre todo con lo que está ocurriendo con los consumidores y su situación de compra, manejar los procesos que intervienen en las personas al comprar un producto es de suma importancia, ya que si bien es un ramo entretenido pero la aplicación de conceptos se debe manejar bien, finalmente pude aprobar el ramo con buena nota.

Practica Reflexiva: Como mencioné anteriormente este ramo me ayudó a entender la conducta del consumidor realmente como es el fenómeno y que va más allá de una interacción comercial, ya que entender como es la motivación y cómo influye la experiencia de compra en las ventas, me apoyé mucho en los foros con mis compañeros y en los trabajos que realizamos, y también estudiando con el material de apoyo

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 entender el proceso de compra y como se aborda al consumidor es muy importante, 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 marketing y conducta al consumidor y aplicarlo en mi trabajo, lo cual ha sido gratificante y por sobre todo aprobar el ramo con excelencia.

Evidencias de Aprendizajes:

Las evidencias de este ramo fueron muy importantes en mi aprendizaje ya que pude enlazar aprendizajes pasados y continuar aprendiendo, sabemos que las conductas del consumidor van cambiando siempre y que para esto es muy relevante crear estrategias, ya que finalmente el consumo es el motivo final por el cual se organizan la gran mayoría de las actividades económicas.

- Foro Semana N°2: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1816444>
- Control Semana N°4: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1816481>
- Trabajo Semana N°3: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1816465>

EVALUACIÓN DE PROYECTOS

Reconocimientos previos: Si bien contaba con conocimientos previos de mi carrera anterior, en donde tuve este ramo debo destacar que las herramientas básicas que nos entrega este ramo, en cuanto a identificar, cuantificar y valorar los costos y beneficios que tendrá el proyecto es muy importante, y sobre todo determinar si este proyecto se llevará a cabo o no.

Problematización: Nunca terminamos de aprender conceptos, por lo cual al darme cuenta de que estaba frente a nuevos casos de proyectos en donde se debía realizar aplicación de lo aprendido en cada semana, me di cuenta de que debía interiorizarme aún más en el ramo y estudiar, y dedicarle más tiempo.

Practica Reflexiva: Siempre he dicho que no debemos confiarnos de nuestros conocimientos y si no que siempre aprender más, sobre todo en este proceso final de la carrera ingeniería comercial en donde nos damos cuenta de que estas herramientas nos ayudaran en nuestro futuro laboral o también al realizar un emprendimiento y ver la factibilidad de llevar a cabo el proyecto.

Resignificación: Como comenté con anterioridad al manejar y tener conocimiento anterior de este ramo, me sentí “confiada” pero pude darme cuenta de que no sabía todo y que pude aprender más aun, como transformar una idea en un proyecto y entender para que sirve y sobre todo que este sea un éxito.

Creación y transformación: Al darme cuenta de que avanzaron las semanas y me fue bien en mis calificaciones y pude terminar el ramo con buena nota, me sentí feliz sobre todo porque el avanzar y aprender es muy importante, ya que no solo quiero terminar la carrera si no que aprender de cada ramo, sobre todo como lo fue en este caso en donde pensé que ya manejaba el tema, me di cuenta de que pude aprender más aún.

Evidencias de Aprendizajes:

- Foro Semana N°5: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1852570>
- Control Semana N°6: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1852589>
- Trabajo Semana N°5: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1852575>

TALLER DE GESTIÓN COMERCIAL

Reconocimientos previos: Mis conocimientos previos de esta asignatura, son de mi trabajo netamente en donde me desarrollo como profesional, pero desconocía los términos específicos que se utilizaban, las diferencias que había en las jerarquías y también descripción de los cargos, si bien entendí todo de una forma más “fácil “fue muy grato aprender aún más, y aprender, sobre todo utilizar conceptos con mayor sabiduría en mi trabajo.

Problematización: Si bien me pareció muy fácil y atractivo, me di cuenta de que no solo debemos aprender conceptos ni aplicarlos, también se necesita entender por ejemplo un organigrama, como funciona una empresa y como se gestiona, de cierta forma entendí el gran trabajo que existe detrás de una empresa y sus trabajadores.

Practica Reflexiva: si bien entendí y estoy 24/7 ligada a esta área, pude comprender que la gestión comercial es un conjunto de actividades que tienen una estrategia y un fin para la empresa, y tienen objetivos principales como son optimizar los procesos comerciales.

Resignificación: Al entender realmente que se lleva a cabo con este ramo, el cual aumenta muchas veces la satisfacción del cliente, continué aprendiendo y desarrollándome en esta área, ya que para mí fue uno de los ramos más atractivos e interesantes porque realmente puedo aplicar todos los días estos conceptos e identificar cada cargo.

Creación y transformación: Al pasar el tiempo y pude darme cuenta de que me formé como una buena profesional y que, al cursar cada ramo, sobre todo taller de gestión comercial, me di cuenta y miré hacia atrás todo lo que pude avanzar, lo que en algún momento me costó pude llevarlo a cabo con perseverancia y estudio, apoyo con profesores y compañeros.

Evidencias de Aprendizajes:

- Foro Semana N°1: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1852630>
- Control Semana N°3: <https://virtual.uniacc.cl/mod/quiz/view.php?id=1852665>
- Trabajo Semana N°6: <https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1852710>

Evidencia de aprendizaje de ACTIVIDAD LÚDICA 1- GRAFICO T

Objetivo de Actividad Lúdica 1: Organizar de manera didáctica los aprendizajes, se realizó una comparación de los conflictos internos y externos de una organización

CUADRO DE EVIDENCIA Actividad Lúdica 1:

CONFLICTO INTERNO	CONFLICTO EXTERNO
Factores	
La lucha por competir, el poder por ascender, la relación con los compañeros de trabajo, las personas, las estructuras jerárquicas y la autoridad	La política de la empresa, la competencia, la tecnología y los cambios sociales
Naturaleza	
Se asocia a la persona y es natural	Viene del contexto sociocultural del individuo y de la organización.
Gestión	
Se debe evaluar la situación, ver lo que quieren las partes, reunir toda la información necesaria, valorar los puntos en los que se está dispuesto a ceder y en los que no	Se debe asegurar que se han planteado los intereses de ambas partes y tener claridad de las decisiones.
Tipos de comunicación	
Ideas claras, de los integrantes de la organización	Entendimiento, de los cambios sociales y la competencia
Negociación	
Un negociador debe ser estratégico, asertivo, proactivo, sincero, flexible y con ideas claras, debe saber anticiparse a futuros escenarios	Para poder negociar se debe tener en cuenta algunos aspectos como el saber cuáles son los objetivos y las metas para alcanzar, hasta dónde se puede ceder
Resolución	
En un conflicto de jerarquía, tendrá como estrategia el informar a tiempo acerca de los cambios, mantener reuniones entre todos los niveles involucrados, centrarse en los hechos objetivos.	En un conflicto tecnológico, debe analizar fríamente la magnitud del conflicto, buscar alternativas fiables y rápidas y potenciar la creatividad para la solución del conflicto.
Similitudes	
Ambos tipos de conflicto tienen un fin en común, la cual es negociar y buscar la solución, logrando un acuerdo.	Ambos tipos de conflicto tienen un fin en común, la cual es negociar y buscar la solución, logrando un acuerdo.

Conclusión Actividad Lúdica 1:

Por medio del presente trabajo pudimos analizar y entender que el conflicto interno y externo tienen un fin en común, buscar la solución del conflicto y ambos tienen a una persona capaz, el cual es un directivo, que tenga las competencias para detectar estos conflictos y poder manejarlos, a través de la negociación. Se debe contar con la información necesaria para negociar y buscar la solución adecuada para ambas partes, siempre teniendo las ideas claras y estar preparado para poder anticiparse a futuros escenarios, de esta forma logrará llegar a acuerdos en beneficio de todos los involucrados, ya sea frente a un conflicto externo e interno de la organización.

Al momento de la negociación el conflicto se podrá manejar positiva o negativamente, por lo que se hace necesario que el directivo cuente con las competencias, como mencione anteriormente se busca la resolución de cada tipo de conflicto.

Evidencia de aprendizaje de ACTIVIDAD LÚDICA 2

En esta actividad realizamos un dibujo, el que solicitaba Reflexionar sobre los saberes que has adquirido este semestre. Has una lista de estos e identifica aquellos que consideres más significativos.

Este semestre he aprendido sobre las asignaturas de evaluación de proyectos, taller de habilidades directivas, taller de gestión comercial y conducta del consumidor

<https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1630113>

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



lo indica la ampolleta, la cual representa ideas para que el cliente prefiera el producto de la empresa y no de la competencia como buscar como lo representa la lupa e identificar los intereses y gustos de los clientes y al saber sus preferencias potenciar la venta del producto. Con la tuerca y la ampolleta quise hacer énfasis a la unión de ideas y trabajo en equipo, el lograr un proyecto, como mencioné anteriormente quise unir todo lo aprendido en una sola conexión.

BIBLIOGRAFÍA

- Arte Divierte. (2017). ¿Cómo hacer un dibujo con mensaje? - Simbolismo en el arte [Vídeo]. YouTube.

Evidencia de aprendizaje Actividad disciplinar:

En esta actividad la problemática que se presentó en este caso es que estas empresas hoy en día tienen muchos problemas con las quejas realizadas por los clientes, por plazos de entrega y por postventa, además por que tienen constantes problemas con esto ya que afecta su imagen, considerando que esto lleva a un conflicto de empresa y de clientes.

<https://virtual.uniacc.cl/mod/assign/view.php?id=1630114>

2. Desarrolla la intervención, esto significa la implementación. En este punto se debe considerar aspectos fundamentales, como la gestión, factibilidad instrumental de la estrategia, disponibilidad de recursos para su realización.

Desarrollo de la intervención:

Objetivos	Estrategias
<p>Poner en Marcha el programa</p> <p>La gestión eficiente y la evaluación de factibilidad, la disponibilidad de recursos y una planificación estratégica sólida, son aspectos fundamentales para el éxito en el rubro inmobiliario. Estos aspectos ayudarán a garantizar que las estrategias presentadas en el programa sean viables, rentables y estén alineadas con las necesidades del mercado inmobiliario</p>	<ul style="list-style-type: none"> Medidas a tomar <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de factibilidad, analizar los recursos que se encuentran disponibles, tanto financieros como humanos para determinar si son suficientes para llevar a cabo la estrategia. - Análisis de mercado, evaluación de demanda y oferta en el mercado - Planificación estratégica, establecer objetivos específicos

3. Realiza el seguimiento y evaluación de los resultados y logros, esto significa extraer lecciones aprendidas, revelar hallazgos, formular recomendaciones. Las evaluaciones de resultados refuerzan el seguimiento de resultados. Para ello realiza un enfoque cuantitativo y cualitativo.

- Enfoque cualitativo:** Aspectos subjetivos y descriptivos, los cuales se relacionan con el rendimiento y el éxito de las estrategias implementadas.
 - **Opiniones y satisfacción del cliente:** es una forma de evaluar el logro en el rubro inmobiliario, esto consiste en recopilar y analizar las opiniones y la satisfacción de los clientes. Esto puede incluir entrevistas o encuestas a los compradores, vendedores para conocer su nivel de satisfacción con lo recibido, la calidad de la propiedad y su experiencia en general
 - **Reputación y referencia:** El seguimiento cualitativo incluye la evaluación de la reputación y las referencias en el rubro inmobiliario, esto implica investigar como la empresa o el profesional inmobiliario es percibido por el público en general, ya que las referencias positivas y una buena calidad de servicio y satisfacción indican logros

propiedades y construcciones, de esta forma observar el funcionamiento interno, y ver las opciones de mejora.

Enfoque cuantitativo: Se basa en el análisis de datos numéricos y medidas objetivas.

- **Métricas financieras:** son fundamentales para evaluar los logros en el rubro inmobiliario, estas pueden incluir el retorno de la inversión ROI, y los ingresos generados por ventas, los gastos operativos y la tasa de ocupación, esta métrica permite evaluar el rendimiento financiero y la rentabilidad de los activos inmobiliarios.
- **Análisis de ventas y transacciones:** el seguimiento cuantitativo en este rubro implica analizar las ventas y transacciones realizadas, esto incluye el seguimiento de la cantidad de propiedades vendidas, tasas de cierre, patrones de demanda y oferta.
- **Análisis de precios:** Implica rastrear y comparar los precios de mercado de propiedades similares en una ubicación específica a lo largo del tiempo, esto permite evaluar la evolución de los precios y ajustar estrategias de precios para maximizar los ingresos y la competitividad

4. Desarrolla un mapa conceptual que integre los aspectos más relevantes de tu caso vistos en los 4 hitos.

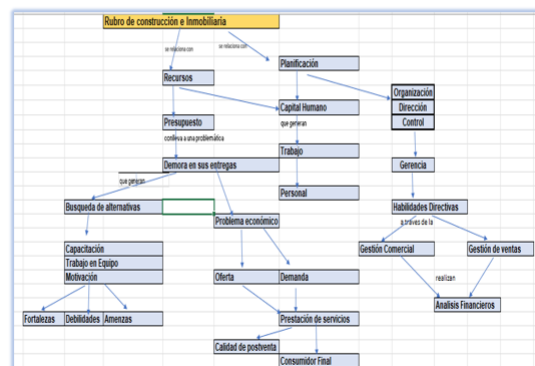


Imagen: Mapa Conceptual

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

Al realizar esta actividad y enfocarme en aprendizajes que he tenido en asignaturas como taller de habilidades directivas , puedo concluir e indicar que he aprendido bastante porque si bien manejo el rubro de construcción e inmobiliarias porque es donde trabajo actualmente , habían cosas que no manejaba 100% , pero tuve la capacidad de dar soluciones y realizar cada punto de esta actividad pude fortalecer cada aprendizaje Como por ejemplo los instrumentos de gestión que nos permiten obtener información clave para tomar decisiones para que los procesos cumplan con su misión , además al confeccionar un mapa conceptual específicamente me entrega un punto de vista muy detallado viendo los aspectos más relevantes de cada hito

Conclusiones

Al realizar esta actividad y enfocarme en aprendizajes que he tenido en asignaturas como taller de habilidades directivas, conducta al consumidor, evaluación de proyectos y taller de gestión comercial, puedo concluir e indicar que he aprendido bastante ,ya que hoy puedo contestar y aportar sobre estos temas en mi empresa ,si bien habían cosas que no manejaba 100% , pero tuve la capacidad de dar soluciones a la problemáticas que se presentaron según lo que he aprendido hasta hoy, al realizar cada punto de esta actividad pude fortalecer cada aprendizaje , además de entender cómo funciona correctamente el área comercial y el área de ventas me entrega un punto de vista muy detallado viendo las fortalezas, debilidades , oportunidades y amenazas de este rubro , y así poder entregar las mejoras sobre el rol que juega un líder, ya que es el que debe guiar a sus seguidores hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización .

Hoy me siento muy feliz, dando termino a este portafolio, sé que me queda aún un camino por recorrer para terminar esta carrera, pero al realizar este portafolio y cursar estos ramos, pude analizar cada falencia que tuve y cuales fueron mis crecimientos.

PORTAFOLIO IV: Actividad Disciplinar “La búsqueda de alternativas”

Introducción

En esta actividad realizaremos el desarrollo de una problemática de una empresa constructora e inmobiliaria, consideraremos ramos ya cursados de portafolio hito 1 y 2. La problemática que se presenta en este caso es que estas empresas hoy en día tienen muchos problemas con las quejas realizadas por los clientes, por plazos de entrega y por postventa, además por que tienen constantes problemas con esto ya que afecta su imagen, considerando que esto lleva a un conflicto de empresa y de clientes.

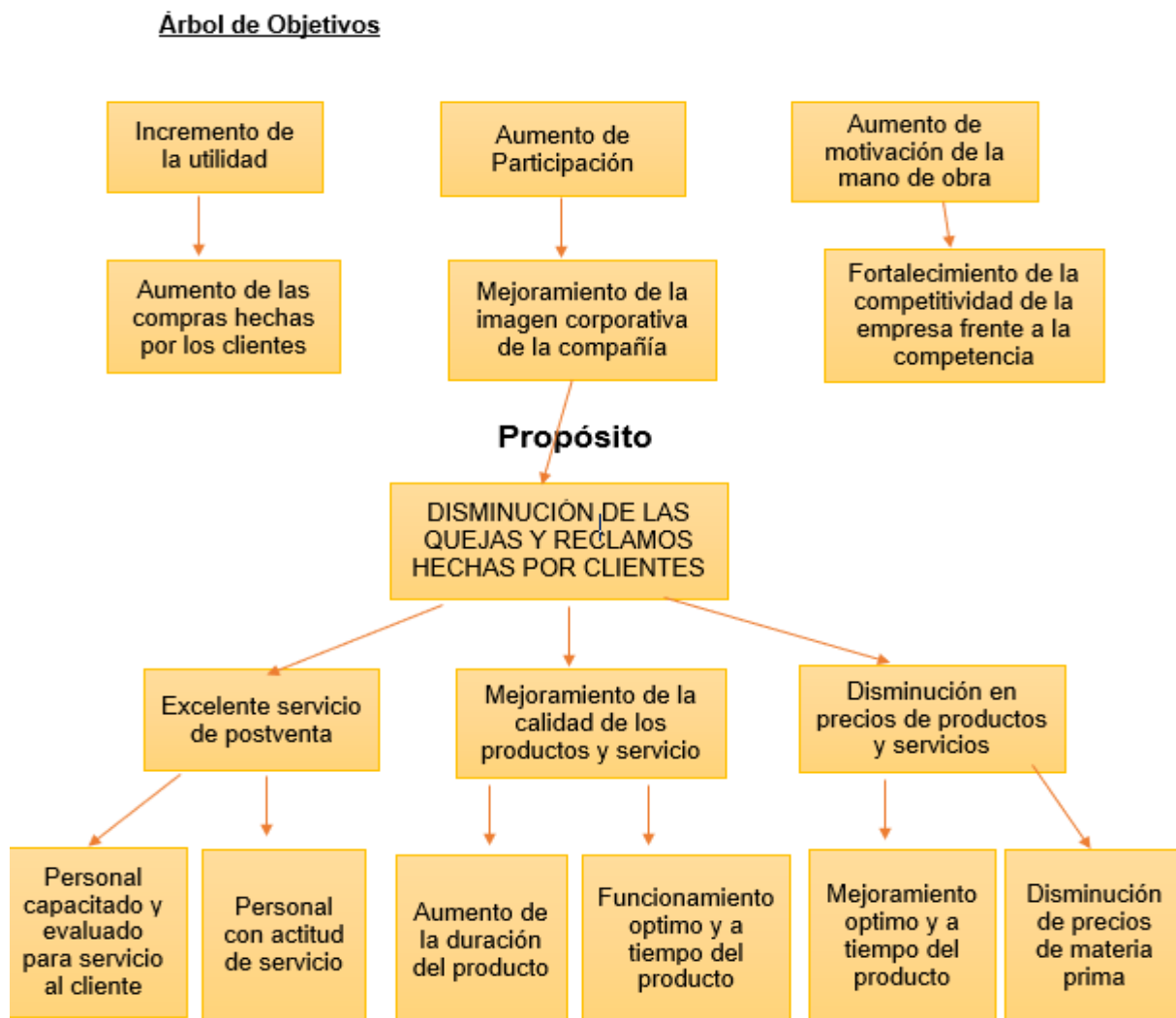
Buscaremos ordenar las acciones para que la empresa tenga una respuesta eficiente hacia sus trabajadores, además de entregar un servicio de calidad, también de generar campañas y mejorar su imagen, con esto dar soluciones a la problemática presentada.

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

DESARROLLO

Paso 1. Construye el árbol de objetivos, el cual debe responder a las acciones que se ejecutará frente a una situación problemática.

Árbol de Objetivos



OBJETIVO GENERAL: Disminuir las quejas y reclamos de los clientes, poder mejorar la atención de postventa y cuidar la imagen de la empresa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Tener personal capacitado para la atención de los clientes
- Entregar distintos tipos de alternativas para darle una solución a la problemática
- Tener un sistema que permita que los clientes se fidelicen con la empresa y puedan continuar comprando en la empresa
- Funcionamiento óptimo del producto y una buena postventa.

Visualizar un diagrama las relaciones medios y fines:



Paso 2: Análisis de Alternativas

ALTERNATIVAS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Se realizan campañas de marketing promocionando unidades a mejor precio	Mejoramiento de la productividad	Disminución de ventas y de material
realizan capacitaciones a los trabajadores para un buen servicio al cliente	Trabajadores motivados, trabajan de mejor manera	Pueden seguir fallando algunos trabajadores en postventa
Aumento de las compras por los clientes	Excelente servicio de postventa	Pueden no mejorar las ventas y continuar los reclamos

Paso 3: Establece indicadores de eficiencia y eficacia.

Resumen narrativo de objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<p>La disminución de quejas realizadas por los clientes es una parte muy importante para la empresa, ya que el cliente debe fidelizarse para que pueda comprar o pueda referir a la empresa, de cierta forma la postventa va de la mano con la constructora y con la inmobiliaria por que trabajan en conjunto para lograr un éxito de venta del producto, y vender a los clientes una “experiencia de compra” con la empresa.</p>	<p>Presupuesto de veinte millones de pesos para campañas de mkt y capacitación, se entregan los recursos adecuados para el correcto funcionamiento de las obras y área comercial.</p>	<p>Supervisión diaria y semanal a todas las áreas de la empresa y así llevar un registro de capacitaciones y campañas que se realizan, de esta forma corroborar que las empresas tengan un correcto funcionamiento.</p>	<p>Que los clientes no quieran comprar más en la empresa</p> <p>Que los trabajadores no aprendan y no colaboren con las capacitaciones</p> <p>Que los jefes no realicen supervisiones correctas</p>

Paso 4: Realiza un FODA

• Fortalezas	• Debilidades
Personal Calificado	No cumplen a tiempo con la entrega
Conocimiento y dominio años de experiencia	Costos de materiales se incrementan
Planificación de los recursos	No sistematizan sus procesos
• Oportunidades	• Amenazas
Amplio Mercado	Otras empresas dedicadas al mismo rubro
Logran acuerdos con clientes sobre extensiones de plazo	Demanda por incumplimiento de mercado
Demanda de viviendas por publicidad	Cambios en políticas fiscales

Conclusiones

Al realizar esta actividad y enfocarme en aprendizajes que he tenido en asignaturas como gestión del talento y Brand management , puedo concluir e indicar que he aprendido bastante ya que pude contestar si bien no todo fluidamente porque si bien manejo el rubro de construcción e inmobiliarias porque es donde trabajo actualmente , habían cosas que no manejaba 100% , pero tuve la capacidad de dar soluciones a la problemática que se presentó según lo que he aprendido hasta la quinta semana , al realizar cada punto de esta actividad pude fortalecer cada aprendizaje , además confeccionar un Foda específicamente me entrega un punto de vista muy detallado viendo las fortalezas, debilidades , oportunidades y amenazas de este rubro , y así poder entregar las mejoras de esta problemática . El análisis nos permite saber cuál es el objetivo principal de la problemática, en lo personal nunca había realizado este análisis y pude complementar lo aprendido como mencioné anteriormente y darme cuenta cómo puedo identificar las posibles soluciones del problema que se abordó, de esta forma permitiéndole a la empresa identificar cuales serían los medios posibles para una solución y además seleccionar lo más adecuado para el logro del objetivo del proyecto.

BIBLIOGRAFÍA

- Madrigal, B. (2009). Habilidades directivas. México: McGraw-Hill
- Rodríguez, E. M. (2012). Liderazgo: desarrollo de habilidades directivas (2a ed.). México, D.F., México: Editorial El Manual Moderno.
- Levicki, C. (2000). El gen del liderazgo. México: Panorama Editorial.
- Catalán, C. (2005). El enfoque sociológico y el consumo. Santiago, Chile: UAI.
- Schiffman, L. (2010). Comportamiento del consumidor. México: Prentice Hall.
- Solomon, M. (2000). Comportamiento del Consumidor. México: Printece Hall.
- Huerta, M. J. J., y Rodríguez, C. G. I. (2006). Desarrollo de habilidades directivas. México, D.F., México: Pearson Educación.
- Uniacc, (2019). El Ciclo de Aprendizaje: La Problematización como estrategia para el logro de aprendizajes significativos. Apunte de clase., Portafolio Digital 1, Vicerrectoría Académica, Universidad UNIACC.
- Acerenza Miguel Ángel (2004). "Marketing de Restaurantes". Primera Edición. Editorial Trillas. México, D.F.
- UNIACC (2015). Enfoques modernos de la Administración. Administración. Lea esto primero (Semana 6).

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

- UNIACC. (s.f.). Presentaciones y videos de la clase.
- González, M. (2013). Enseñar a pensar: desafío ético de la educación crítica.
- Flórez Ochoa, R. (2005). Autorregulación, metacognición y evaluación. Acción Pedagógica. 9(1): 4-11, 2000. Mérida: Universidad de los Andes Venezuela.
- Osses, S. & Jaramillo, S. (2008). Metacognición: un camino para aprender
- TLU, P. (s.f.). El Portafolio Digital como Estrategia de Reflexión y Aprendizaje.
- UNIACC (2014). Concepto y desarrollo de la marca. Branding. Lea esto primero (Semana 1).
- Vilchez, F. (2017). Midiendo la productividad del equipo comercial. Taller de gestión comercial. Lea esto primero (Semana 6).