



UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN
Facultad de Administración
Carrera de Ingeniería Comercial

**HABILIDADES DIRECTIVAS Y GESTIÓN DE TALENTO PARA LA FORMACIÓN
DE EQUIPOS DE TRABAJO**

**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:
Gloria Paz Muñoz Pedrals**

Santiago de Chile, agosto de 2023

A mi madre y hermana
quienes me impulsaron e inspiraron a estudiar, luego de tantos años.
A mi marido, que me acompañó en desvelos estudiantiles
y a mi hijo, para quien va cada fruto recogido en la Vida.

INDICE

I.- PRESENTACION DEL ESTUDIANTE	pág. 5
II. – PORTAFOLIO DIGITAL I	pág. 6
A.- Hito 1:	
- 1.- Introducción a la Economía	
- 2.- Estadísticas y probabilidades	
- 3.- Costos y Presupuestos	
- 4.- Estadísticas aplicadas	
- Evidencia Portafolio	
- Conclusiones	
B.- Actividades Lúdicas	
- Fortalezas, debilidades y mejoras	
- Test 360	
C.- Actividad Disciplinar	
- Problema y su contexto	
III. – PORTAFOLIO DIGITAL II	pág. 29
A.- Hito 2:	
- 5.- Microeconomía	
- 6.- Macroeconomía	
- 7.- Marketing Estratégico	
- 8.- Branding	
- Evidencia Portafolio	
B.- Actividades Lúdicas	
- Sopa de letras	
- Crucigrama	
C.- Actividad Disciplinar	
- Metodología de Análisis	

IV.- PORTAFOLIO DIGITAL III

pág. 56

A.- Hito 3:

- 9.- Desarrollo económico
- 10.- Marketing
- 11.- Ética y responsabilidad social
- 12.- Gestión financiera y corporativa
- Evidencia Portafolio
- Conclusiones

B.- Actividades Lúdicas

- Personaje
- Libro o película

C.- Actividad Disciplinar

- Búsqueda de alternativas

V.- PORTAFOLIO DIGITAL IV

pág. 85

A.- Hito 4:

- 13.- Brand Management
- 14.- Gestión de Talentos
- 15.- Taller de Habilidades Directivas
- 16.- Conductas del Consumidor
- 17.- Evaluación de Proyectos
- 18.- Taller de gestión Comercial
- Evidencia Portafolio
- Conclusiones

B.- Actividades Lúdicas

- Tabla T
- Dibujo

C.- Actividad Disciplinar

- Mapa Conceptual

VI.- Bibliografía

pág. 124

I.- PRESENTACIÓN DEL ESTUDIANTE

La estudiante nació en la ciudad de Arica, en el año 1970 en un soleado miércoles de mayo, lugar que la vio dar sus primeros pasos y acompañó hasta su licenciatura de kínder.

Su infancia, adolescencia y juventud fueron en el paraíso de Valparaíso, donde luego de egresar de un tradicional Colegio, el más antiguo de Latinoamérica, comenzó a estudiar Administración Hotelera en INACAP- Sede Viña del Mar.

Luego de su práctica profesional en el desaparecido Hotel Carrera de Santiago, actual Ministerio de Relaciones Exteriores, comenzó su bagaje en la vida profesional en Restaurante Bote Salvavidas, Club Valle Dorado, Marbella Resort y Mc Donald's de Chile, donde siempre demostró su optimismo y encanto por el área de los servicios hoteleros.

Su experiencia y profesionalismo la llevaron a triunfar en un Concurso Público para trabajar en esa área en la Fuerza Aérea de Chile, donde trabajó y se destacó por administrar de manera eficiente los recursos y bienes fiscales, el buen trato con el personal a su cargo y respetando a sus superiores de jerarquía militar.

Luego de su brillante trayectoria en la Institución, debió renunciar para priorizar la carrera profesional de su marido y dedicarse a labores domésticas en una nueva destinación, a la ciudad de Punta Arenas, lugar donde reside actualmente.

En esta nueva etapa, es cuando decide retomar estudios para complementarlos con su profesión y experiencia, con el apoyo de su familia materna, ingresa a estudiar de modo virtual, por las circunstancias mundiales de Pandemia, en la Universidad UNIACC en el programa de continuidad la carrera de Ingeniería Comercial. Estudios que pretende continuar realizándolos desde el nuevo lugar de destinación de su marido para 2022: Porvenir.

II.- PORTAFOLIO DIGITAL I

A.- Hito 1

Mientras han ido desarrollándose las semanas y avanzando en mis aprendizajes, me he dado cuenta que el objetivo principal de Portafolio Digital, no es más que reflexionar y abrir el pensamiento en este proceso de adquirir nuevos conocimientos.

Si bien, en su mayoría, no somos alumnos inexpertos, sí carecíamos de la profundidad de conocimientos en el área de la Ingeniería, al menos en mi caso. Asignaturas como Estadísticas y Probabilidades y Estadísticas Aplicadas, fueron mi punto débil.

En esta entrega de Hito, doy testimonio de mi proceso de aprendizaje en cada asignatura, el cual espero disfruten.

1.1.- Introducción a la Economía

a.- Conocimientos previos:

Si bien cuando estudié Administración Hotelera, tuve la asignatura de Economía, lo aprobé en el año 1989 y aunque los conocimientos me ayudaron en mi experiencia laboral, hoy, después de 32 años evidentemente la Economía y sus fundamentos, han ido evolucionando a la par que Chile y el resto del mundo se van desarrollando.

b.- Problematización:

Mi problematización fue borrar la imagen anticuada de los conceptos, actualizarme y distinguir las decisiones y acciones tomadas, según mi experiencia laboral como Administrador, y fundamentarlas con determinación.

c.- Prácticas Reflexivas:

De mi época recuerdo términos como los “Chicago Boys”, “cartera vencida”, deuda externa, crisis de los 80’s, “la Cutufa”, “la perseguidora”, evidentemente todos obsoletos. En estas semanas, al avanzar en los nuevos conceptos de la asignatura “Introducción a la Economía”, he tenido que olvidarlos y refrescarlos con nuevos conocimientos y dar otro significado a la palabra Economía. La palabra por sí sola, tan inalcanzable y lejana, me parecía solo manipulable por quienes movilizaban económicamente el país, pues me di cuenta que todos los conocimientos aprendidos comienzan en un solo lugar: en nuestro hogar; y así como un efecto dominó, se va acrecentando en nuestro trabajo, en lo social para seguir en lo macro, o sea, en quienes manejan la economía de Chile.

d.- Re – significación:

Quitarme el miedo a ahondar en analizar la Economía, ya que más que un campo exclusivo para estadistas, es un área que analiza la sociedad, que todas las decisiones se toman en torno a la idiosincrasia de un país, al comportamiento humano, por ende, parte desde nosotros mismos.

e.- Creación y Transformación:

Más allá de lo que logré actualizarme y comprender que la Economía no es un tema distante, quisiera acercarlo a la gente común, normal o como queramos llamar a los cercanos, familia, vecinos y amigos, comentar que es un tema que se hace y fomenta a diario.

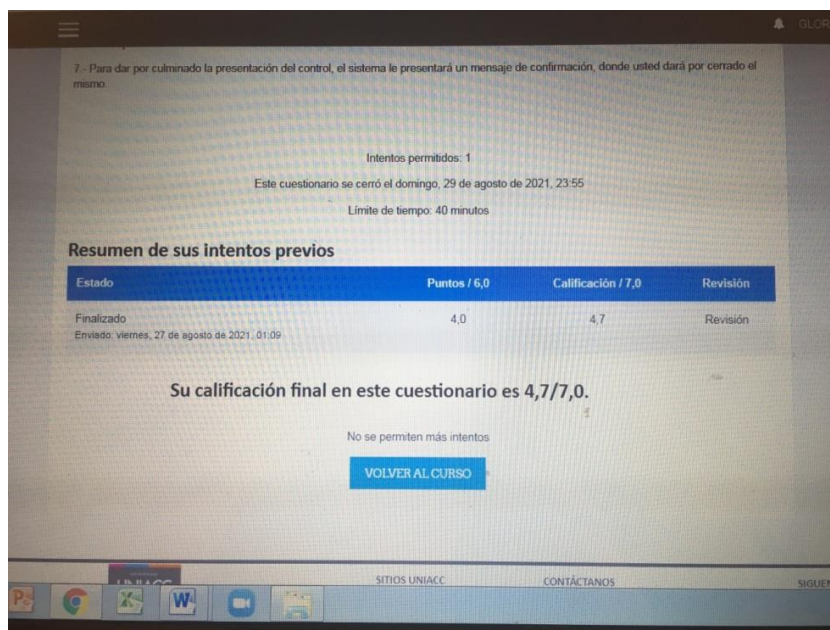
1.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1:

Esta primera evidencia se refiere a mi primera calificación en esta asignatura, ya que los nuevos conocimientos comenzaron a reestructurar mis antiguos conocimientos, y ante eso, tuve errores y confusiones al momento de responder. Se hizo difícil el interpretar lo que debía responder o lo que era

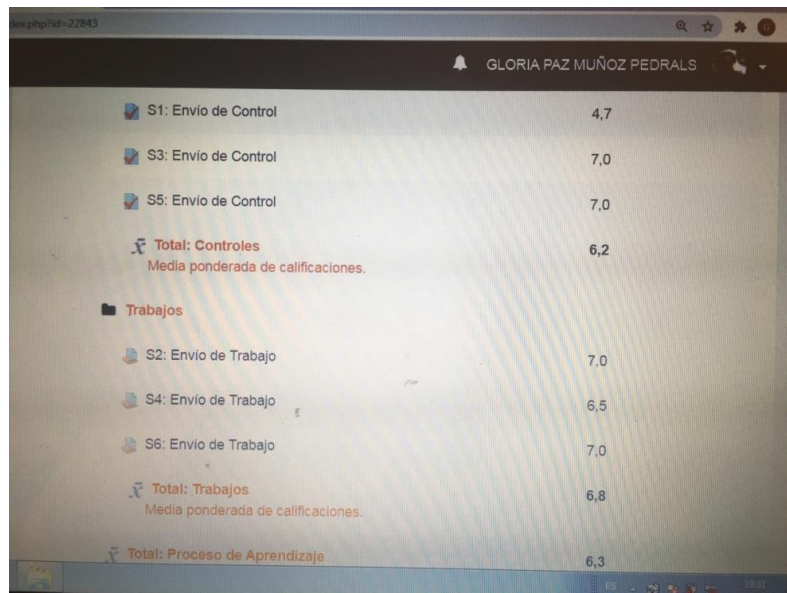
Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

una respuesta correcta. En ese control, mi primera calificación, fue de 4,7, lo que me decepcionó en principio, luego comprendí que el proceso de aprendizaje, estaba siguiendo su marcha, “siguiendo el plan como se pensó”.



b.- Evidencia 2:

Como evidencia de mi nuevo aprendizaje evolucionado, transformado y modificado son mis posteriores notas, mi orgullo. Siento que demuestra que, al principio, las cosas pueden ser aparentemente difíciles, pero que una vez que se toma el ritmo y se comprende desde lo fundamental y el propósito, se puede y en mi caso, como en el de la mayoría de mis compañeros, los que he logrado ubicar entre chat, correos y mensajes, que están inmersos en el mundo laboral, que dejaron atrás sus años estudiantiles y que deben lidiar con esta nueva modalidad de estudiar con sus vidas cotidianas, tareas domésticas, interrupciones miles, SI se puede.



Actividad	Puntuación
S1: Envío de Control	4,7
S3: Envío de Control	7,0
S5: Envío de Control	7,0
Total: Controles Media ponderada de calificaciones.	6,2
Trabajos	
S2: Envío de Trabajo	7,0
S4: Envío de Trabajo	6,5
S6: Envío de Trabajo	7,0
Total: Trabajos Media ponderada de calificaciones.	6,8
Total: Proceso de Aprendizaje	6,3

c.- Evidencia 3:

Cuando comencé con los trabajos individuales en las asignaturas de lectura como: Introducción a las Finanzas y Administración, decidí que, en la introducción y conclusión, incluiría una frase “para el bronce” o célebre de algún personaje de la historia y es aquí cuando encontré una de las mejores, ya que no sólo representa lo que yo quisiera hacer en mi futuro como un Ingeniero Comercial, sino que también refleja mi concepto de la finalidad de la Economía.

Aquella frase fue incluida en el trabajo grupal de semana 4, pág. 8 en Conclusión.}

“Hay dos tipos de Economistas: los que quieren hacer más ricos a los ricos y los que queremos hacer menos pobres a los pobres”

(José Luis Sanpedro, 2013, elmundo.es, Madrid).

En Chile, lamentablemente existe mercado y legalidades estatales y económicas, que permiten que estos tres tipos de mercados competitivos perfectos e imperfectos como el monopolio y oligopolio, coexistan entre sí, cerrando puertas a nuevos emprendedores y abriendo ventanas para sub productos de las empresas de propiedad de los mismos grandes empresarios o concesiones.

Tenemos grandes ejemplos que no alcanzamos a mencionar en este trabajo grupal de esta semana, como por ejemplo: Kaufmann, únicos concesionarios para vehículos de lujo Mercedes Benz, Cías. de servicios básicos de luz, agua y gas, los canales regionales compitiendo con los grandes 4 canales masivos de Chile, Agrosuper, quienes abarcan todos los productos de Pollo, Cerdo y Pavo, anulando a los mini productores del país. Así muchos ejemplos más.

Las legalidades favorecen estas prácticas con consumidores que, en su mayoría, obtienen ingresos que no alcanzan a darse un gusto, una vez al mes.

"Hay dos tipos de Economistas: los que quieren hacer más ricos a los ricos y los que queremos hacer menos pobres a los pobres" (Jose Luis Sanpedro, 2013, El Diario, Madrid).

2.1.- Estadísticas y Probabilidades

a.- Conocimientos previos:

Mis conocimientos previos son no más que: Promedio, Moda y Mediana, lo que indica que son casi nulos y la ignorancia de la asignatura, es enorme. En mi área profesional no pasé más allá de promediar datos y sacar porcentajes y proyecciones de venta por lo que todo lo que pudiese venir, sería nuevo para mí.

b.- Problematicación:

Y precisamente desde la primera semana en esta asignatura fue un abanico entero de nuevos conocimientos: entre clasificación de variables o distribución de frecuencias, pasando por el repaso de las medidas de tendencia central. Tuve éxito mis dos primeras semanas, luego de ello, fue un tremendo desafío y una sensación que mi cabeza explotaría, pero no explotó.

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

Difícil de comprender y de explicar con mis propias palabras en los foros semanales, pero los trabajos de desarrollo son de gran ayuda para aplicar los contenidos.

c.- Prácticas Reflexivas:

El tiempo me ha enseñado que un fracaso no significa que todo está perdido: en los controles de la asignatura promedié un 2,6 y si, ha sido la única vez, por el momento, que he tenido tan bajas notas. Por lo que estos nuevos conocimientos y fracasos los atesoro como la experiencia de estar inmersa en un ciclo de aprendizaje.

d.- Re – significación:

Estimar lo que a corto o largo plazo pueda ocurrir, no es cuestión de magia o adivinanzas, y esta asignatura se basa en métodos de Probabilidades, matemáticamente comprobados, para predecir escenarios futuros, como una herramienta para quienes se desempeñan en el área de los negocios.

e.- Creación y Transformación:

Lo anterior no me aminora y pienso que mi desempeño no se refleja en una calificación, mi comprensión se refleja en el foro de debate cuando sin la presión de tiempo, como lo es en un control, el Docente plantea una pregunta que debemos desarrollar, o también en los trabajos. Por otro lado, reconozco que las Estadísticas son una tremenda herramienta para el área de los negocios con la que tenemos oportunidades de proyectarnos, optimizando recursos y determinar riesgos o el éxito en la toma de decisiones dentro de una Organización.

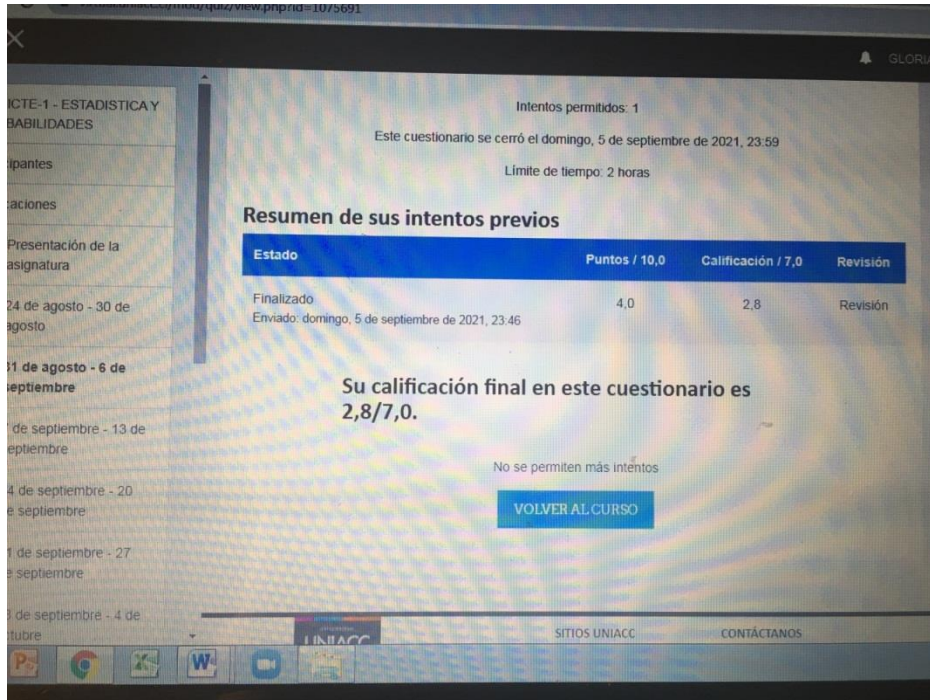
2.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1:

Mi primera evidencia es cuando me di cuenta que mis conocimientos previos no ayudaban en esta asignatura, tanto por lo mínimo que significaban y por

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

lo olvidado que tenía los conceptos y las aplicaciones de las Estadísticas. Aún después de haber realizado un diagnóstico, pensé que sería, ilusamente, fácil y claramente, no fue así.



The screenshot shows a web interface for a course assessment. The course name is 'ESTADÍSTICA Y HABILIDADES'. The assessment was closed on Sunday, September 5, 2021, at 23:59. The time limit was 2 hours. The user has 1 attempt allowed. The summary shows a final score of 2.8/7.0. A table of previous attempts is shown below.

Estado	Puntos / 10,0	Calificación / 7,0	Revisión
Finalizado	4,0	2,8	Revisión
Enviado: domingo, 5 de septiembre de 2021, 23:46			

Su calificación final en este cuestionario es **2,8/7,0.**

No se permiten más intentos

[VOLVER AL CURSO](#)

b.- Evidencia 2:

Aquí pretendo evidenciar mi Problematización, de expresar con mis propias palabras un desarrollo de pregunta de discusión de foro semanal, donde podemos poner en práctica lo aprendido. Es justo aquí, que comienzo a darme cuenta que Estadística es más que una asignatura compleja, sino necesaria en el área de Ingeniería Comercial. En este último foro de la asignatura, fue donde obtuve la mejor calificación, lo que me demostró a mí misma que no hay que decaer, sino continuar.

Re: Pregunta de discusión
de GLORIA PAZ MUÑOZ PEDRALS - domingo, 3 de octubre de 2021, 21:48

Buenas tardes, Profe Marjorie.

Un ejemplo sería que una empresa de telecomunicaciones, desea saber cuantas horas están conectados a internet, sus clientes de tercera edad. El rango de la edad es de 61 a 69. Quedando el análisis de la siguiente manera:

edad	horas diarias	
61	4,0	
62	3,0	
63	2,5	
64	2,6	
65	3,0	
66	3,4	
67	3,0	
68	2,0	
69	2,0	

Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0,98138687
Coefficiente de determinación R ²	0,96312019
R ² ajustado	0,95785165
Error típico	0,21006424
Observaciones	9

ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio los cuadrados
Regresión	1	8,06666667	8,06666667
Residuos	7	0,30888889	0,04412699
Total	8	8,37555556	

	Coeficientes	Error típico	Estad
b1	-0,1533		
b0	12,8000		
Intercepción			
descuento		1,71111111	0,12911311
		0,03666667	0,00271192

Lo que significa que B1 es -0,1533, es la inclinación de la pendiente poblacional y el que sea negativa, significa que disminuye "y" cuando "x" aumenta.

Saludos,
GloriaPaz Muñoz Pedrals
Bibliografía: Video Semana 6 Profesor Guerra

Re: Pregunta de discusión
de MARJORIE DAPHNE CALDERA CALVERT - domingo, 3 de octubre de 2021, 23:38

Gloria, puede interpretar el coeficiente de correlación para esta regresión.

Quedo atenta

Saludos,
Marjorie Caldera

[Enlace permanente](#) | [Mostrar mensaje anterior](#) | [Responder](#)

Re: Pregunta de discusión
de GLORIA PAZ MUÑOZ PEDRALS - lunes, 4 de octubre de 2021, 16:53

El coeficiente de correlación es una medida de grado de asociación lineal entre dos variables cuantitativas, en el caso del problema que planteo tenemos el descuento que se mide en porcentaje y la cantidad de clientes en millones.

El coeficiente de correlación puede tomar valores entre -1 ... 0 ... 1.

Cuando el valor es cercano a cero, la relación entre las variables es débil, ahora si la relación tiende a uno o a menos uno la relación entre las variables es fuerte, si el signo de la relación es positivo la relación es positiva si el signo es negativo la relación es negativa la relación entre Edad y horas diarias es negativa. Aquí adj. cuadro resumen

±0,00	±0,09	Correlación nula
±0,10	±0,19	Correlación muy débil
±0,20	±0,45	Correlación débil
±0,50	±0,66	Correlación moderada
±0,70	±0,84	Correlación significativa
±0,85	±0,95	Correlación fuerte
±0,96	±1,0	Correlación perfecta

c.- Evidencia 3:

Aquí adjunto mi evidencia de Transformación, donde comprendo que mis nuevos saberes no sólo son medidas para tendencias centrales y que el

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

percentil no sólo se usa para cuando una está embarazada y miden el percentil de crecimiento del bebé, sino que es la manera de evaluar riesgos, fallas y evitar fracasos en el área Comercial y en la Economía. Mi video del examen oral, donde luego de varios ensayos interrumpidos por la mascota, por el mal pulso de mi madre (quien me ayudó a grabarlo) o por mi hijo y sus amigos, logré una simple y explicativa presentación.

<https://youtu.be/3nRbJWqXkQc>

3.1.- Costos y Presupuestos I

a.- Conocimientos Previos:

Insertada en la vida laboral, aprendí de Costos y Presupuesto de la mejor forma: “Haciendo”, en el conocido Mc Donald’s, que como Gerente de Turno era mi tarea principal trabajar en adquisiciones, costos y proyecciones.

b.- Problematización:

Creo que me di cuenta que el océano de conocimientos no eran más que un centímetro de profundidad y la dificultad era aprender los conceptos, que anteriormente ignoraba sus nombres técnicos.

c.- Prácticas Reflexivas:

No pretendo ser quien no soy, quiero aprender, cumplir, asimilar y comprender, no quiero lucimientos, necesito terminar lo que empecé, sólo por mí.

d.- Re – significación:

Tanto en lo personal como en lo profesional, realizar un análisis de Costos de la vida diaria, es fundamental para proyectarse en un presupuesto, tal como la palabra puede explicar es anticipar hechos (previo – supuesto). Desde la economía familiar hasta las grandes ligas, analizar lo que cuesta toda una producción, previa a realizarla.

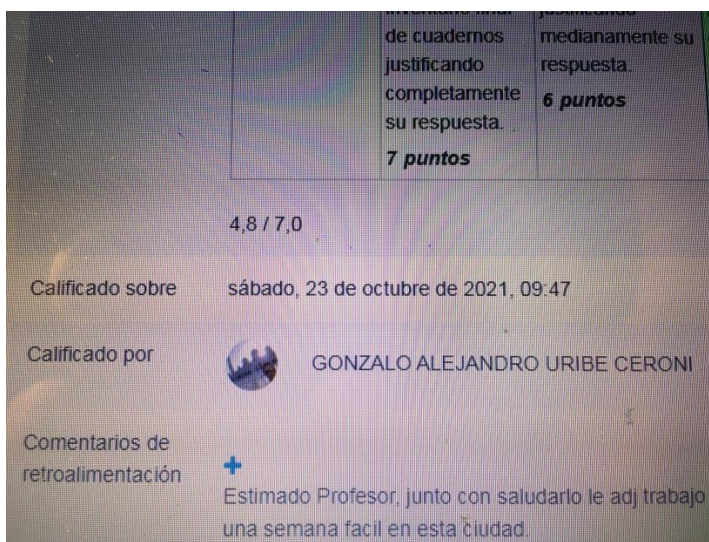
e.- Creación y Transformación;

Me reconforta que lo aprendido, ahonda más en mis conocimientos anteriores, me fortalece y me siento agradecida.

3.2.- Evidencias

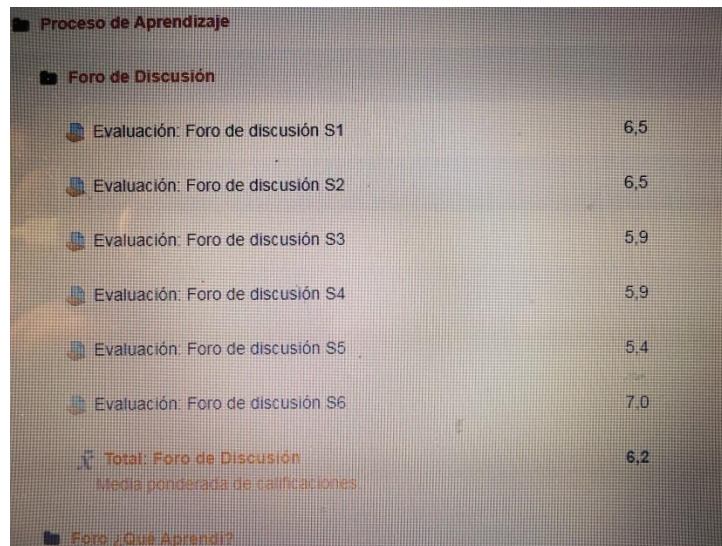
a.- Evidencia 1:

Mi más baja nota de la asignatura fue al principio, en un trabajo individual que me fue difícil de analizar y comprender. Lo tuve listo anticipadamente y a medida que fueron apareciendo preguntas en el foro con mis compañeros, fui dudando de mi desarrollo lo que me hizo decidir, modificar el trabajo a última hora, entregando una desordenada configuración y una apurada conclusión. Mi evidencia es la nota de este trabajo



b.- Evidencia 2:

Posterior a ello, fui concentrándome más, preparando apuntes y consultando con mis compañeros e incluso, encontré material antiguo que tenía en bodega, un insipiente y temporal trabajo de Agente de Seguros, el que me ayudó a responder foros de discusión. Mi evidencia son mis calificaciones de foro, donde fui aplicando lo aprendido.



Proceso de Aprendizaje

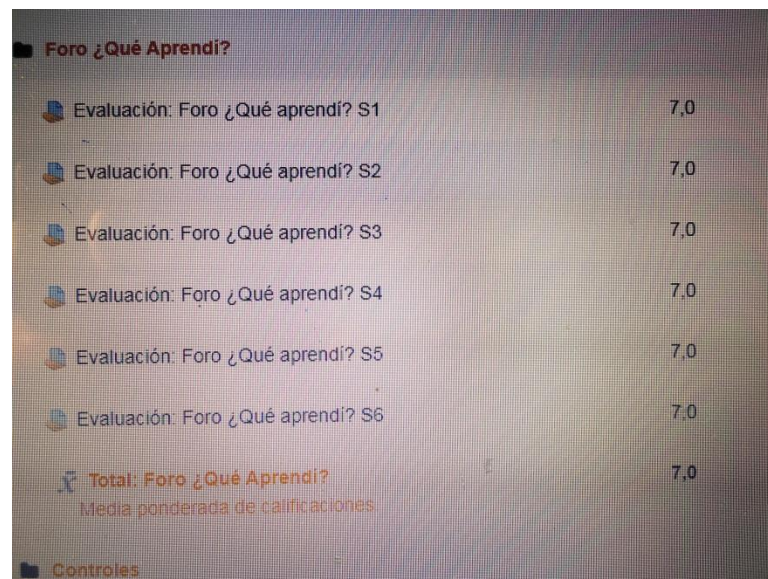
Foro de Discusión

Evaluación: Foro de discusión S1	6,5
Evaluación: Foro de discusión S2	6,5
Evaluación: Foro de discusión S3	5,9
Evaluación: Foro de discusión S4	5,9
Evaluación: Foro de discusión S5	5,4
Evaluación: Foro de discusión S6	7,0
Total: Foro de Discusión Media ponderada de calificaciones	6,2

Foro ¿Qué Aprendí?

c.- Evidencia 3:

Definitivamente los foros “Que aprendí”, fueron motivantes, ya que demostrar lo aprendido en este período, fue un descubrimiento que, si tenía conocimientos, pero desconocía que los tenía. Mi evidencia, nuevamente son evaluaciones, pero de éstos.



Foro ¿Qué Aprendí?

Evaluación: Foro ¿Qué aprendí? S1	7,0
Evaluación: Foro ¿Qué aprendí? S2	7,0
Evaluación: Foro ¿Qué aprendí? S3	7,0
Evaluación: Foro ¿Qué aprendí? S4	7,0
Evaluación: Foro ¿Qué aprendí? S5	7,0
Evaluación: Foro ¿Qué aprendí? S6	7,0
Total: Foro ¿Qué Aprendí? Media ponderada de calificaciones	7,0

Controles

4.1.- Estadística Aplicada

a.- Conocimientos previos:

Completamente nulos son mis previos conocimientos, lo que dificultó aún más este aprendizaje. Con los temas anteriores de la asignatura (Estadísticas y Probabilidades) recién fueron la base para comprender un poco, el cómo se aplicaban fórmulas, sus nombres especiales y la lógica de variabilidades o derivaciones.

b.- Problematización

Mi parecer es que es lo más difícil, ya que encontrarse con una situación de no saber por dónde empezar, claramente me hicieron dudar de continuar o no, de bajar los brazos y no estudiar la asignatura, hasta repetirla.

c.- Prácticas Reflexivas

¿En qué me favorece el no seguir y esperar una reprobación de asignatura? En nada y más aún, empeora la situación, considerando que el próximo año, viviré en la Isla Tierra del Fuego y la conectividad no es fácil.

d.- Re – significación:

Nuevamente me encontré frente a mi ignorancia, pero junta a un grupo de estudio virtual, que juntos nos apoyamos en comprender que el aplicar las Estadística es una ayuda y no el enemigo. Los números son concretos, los cálculos no se equivocan, saldo eventualidades ajenas como lo ha sido, en la historia de la humanidad, las pandemias, terremotos, eventos naturales

e.- Transformación

Elijo seguir, no sentir vergüenza de preguntar a mis compañeros que más saben, que, si tengo la necesidad de hacer un video llamado para aclarar dudas, debo hacerla. Cuento con el apoyo de mis compañeros más cercanos que siempre están para ayudarnos unos con otros.

4.2- Evidencias

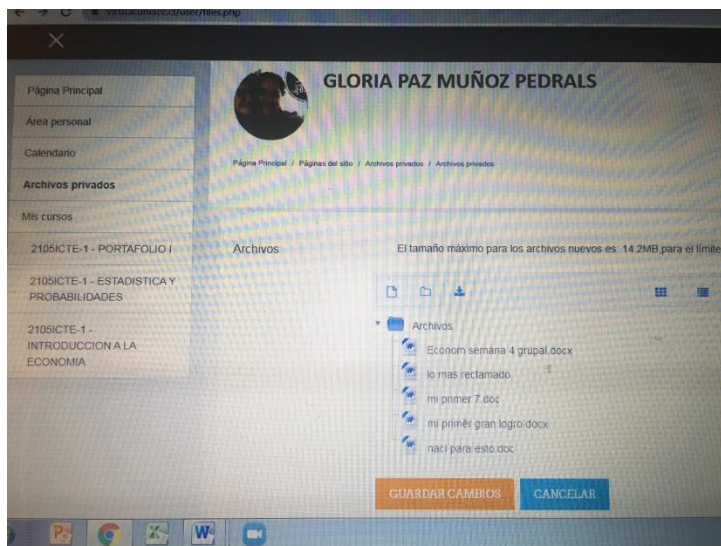
a.- Evidencia 1

Al final de esta asignatura, creo que solo evidenciaré una situación: mi video de Examen Ítem II, aquí debo comprobar una hipótesis de un resultado de encuesta, tengo unos errores, que sé que la Profesora los va a notar, pero creo que la importancia del video, ésta en la conclusión: sin confirmar la hipótesis, como Administrador, tomar una decisión de acuerdo a los resultados de la encuesta.

https://youtu.be/hvA_NAOI0uw

EVIDENCIA PORTAFOLIO:

<https://virtual.uniacc.cl/user/files.php>



Conclusiones

Este trabajo fue un gran desafío, donde se me puso a prueba el salir de mi estructurado sistema de aprender y poner en práctica mi amplitud de mente, mi comprensión lectora, la capacidad de reflexionar dentro de la monotonía del período de estudios, comprender el trasfondo de mis intenciones de regresar a estudiar, de replantearme mis propósitos.

Ahondé en mi sesión de Estudiante de la UNIACC y me encontré con espacios en que puedo publicar, de modo personal, algunos archivos relacionados con mi aprendizaje. Lo usé, para evidenciar que cada asignatura tiene, para mí, un significado diferente: mi primer 7, mi primera dificultad... así, como cuando como madres evidenciamos con amor el primer baño de nuestros hijos, su primer diente, la primera vez que probó el limón, sus primeros pasos o su primer día de clases.

A futuro, quiero complementar mi experiencia profesional, mi primera profesión de Administrador Hotelero con todos estos nuevos y modernos saberes, espero ser mejor profesional, sin tener que sacrificar el motivo por lo quien me encaminé en estos estudios, por lo máspreciado: mi familia.

B.- Actividades Lúdicas

Mi actividad Lúdica 1 (2105ICTE-1 Portafolio I)

De modo personal, suelo ser una persona paciente, leal, complaciente y servicial lo que me llevó, a mis 17 años inclinarme a estudiar Administración Hotelera. Precisamente en esos años, tuve una compañera de curso, que tenía 51 años (mismos años que tengo hoy) y si bien, no éramos amigas, por la distancia de años, si, éramos buenas compañeras. Carmen, con su experiencia de vida y laboral, vio en mí una notable vocación en la Hotelería, tanto así que, en mi inmadurez y juventud, no lograba entender porque yo podría ser un futuro “buen jefe”, como me decía ella.

A través de mis años laborales he logrado aplicar métodos de liderazgo, de administración, estrategias aprendidas y otras inventadas de la experiencia

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

personal, que hoy, al estudiarlas nuevamente, me hacen cada vez que leo un párrafo, recordar hechos cotidianos de jornadas laborales. Luego, al realizar el test de competencias, quizás hubiese contestado tantas cosas diferentes mis 20, 30 o 40 años, como por ejemplo el compartir mis conocimientos, habilidades y experiencias que “antes” no tenía y quizás no tenía intenciones de compartir, lo que hoy, es completamente lo contrario. “Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización” (test de competencias, última pregunta de “Pensamiento Estratégico”), seguramente en mis inicios, tenía el deber de seguir al pie de la letra tantas instrucciones, que hoy, muchas veces, he dejado de lado, por un resultado más rápido y eficaz, lo que también me ha llevado a amonestaciones, porque no todo es perfecto.

Durante estos 4 meses de aprendizaje, creo que lo más reconfortante, ha sido el desafío y también lo más difícil porque no es fácil terminar todos los quehaceres diarios, para empezar, en la tranquilidad y soledad de la noche, a comprender fórmulas de análisis y tomar apuntes de las lecturas.

Me proyecto en un futuro en mi amado rubro de la Hotelería, pero no solo con la experiencia y mis, hasta ahora, conocimientos sino que con mejores y más herramientas, con aprendizajes frescos y modernos, junto con esta asignatura que es un signo “Pare” de reflexión, que muchas veces como adultos, vamos dejando pasar el momento sin detenernos a pensar, a analizar, a reflexionar si lo hacemos bien o mal, si es lo que queremos, si nuestros sueños se van cumpliendo... si mi otro yo, una adolescente de 17 años, ha tomado las riendas de su Vida.

Mi actividad Lúdica 2 (2105ICTE-1 Portafolio I)

Posterior a mi primera entrega, debo decir que estas siguientes 7 semanas, no han sido fáciles para mí. Si bien, nuestros estados de ánimos van variando, según los momentos, experiencias, anécdotas que día a día suceden, mi Test 360, es esta oportunidad, descubrió en mí, un mal momento.

“Actitud”

En la primera parte de este cuestionario, emanan entre “buenos” y “regulares” que tengo la certeza, no es lo habitual, pero lidiar entre las 3 asignaturas y reconocer lo poco que sé y tomar conciencia y analizar mi estado, me llena de incertidumbres y frustración lo que me ha llevado, en estas 3 semanas, resistirme a cambiar mi plan de estudio y dudar de mi capacidad de aprendizaje.

“Aptitud”

Sí, eso sí que sí. “Tener dedos para el piano”. Aquí, por más dificultoso que pueda ser este nuevo proceso de este nuevo periodo de 7 semanas, hay algo que no podría cambiar en mí y es la capacidad de comprometerme con el trabajo cuando lo hago. Mi Aptitud es una gran fortaleza, en conjunto con lo que conlleva.

“Hábitos”

Dicen que “el hábito no hace al Monje”, pero como no hablamos de ropa, sino de mantener ciertas conductas de modo arraigado, es algo que he ido adquiriendo con los años laborales y me ha permitido ser una persona con una gran capacidad de responsabilidad y saberme manejar, cuando se está bajo presión.

“Futuro”

Quisiera acelerar el tiempo para que los próximos días, solo sea un recuerdo mi desmotivación y frustración, pero creo que es un proceso que debo vivirlo y evidenciarlo, porque en ningún caso mi proyecto a corto plazo es estancarme en este momento, sino que superarlo y recordarlo para sentirme orgullosa de haberlo vivido y superado. No es primera vez que me ha sucedido, obvio, pero hoy es distinto: soy una mujer adulta, con una vida a

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

medio hacer, estudiando como si fuese primeriza, pero disfrutando plenamente el regresar a las aulas (virtuales), aunque tenga ropa y loza por lavar, lechuga que cortar, porotos por cocinar, una perrita que pasear, un hijo a quien educar, una madre que cuidar, un marido con quien conversar. Todo y más, me acompañarán hasta mi titulación.

C.- Actividad Disciplinar

El problema y su contexto

En mi vida profesional, podría decir que mi gran desafío fue la transición de trabajar en la Empresa Privada a ingresar a trabajar a una Institución Pública que fue cuando ingresé a trabajar, por Concurso Público, a la Fuerza Aérea de Chile.

Era el lejano año del 2004 mientras Chile celebraba la medalla de oro en las Olimpiadas de González y Massú, se realizaba elecciones municipales y se organizaba la primera reunión en el país de la APEC, comenzó mi trayectoria en una Institución uniformada.

Los fines eran implementar profesionales del área de Hotelería en sus unidades Recreativas, dependientes de la División de Bienestar Social lo que aparentemente era una muy buena idea, en la profundidad, habría que sobrellevar la dificultad de cumplir con un Presupuesto Fiscal, administración Burocrática, conducto regular, operaciones Jerarquizadas y aún más, personal sin entrenamiento en reglamentación u operaciones de hospedaje.

Mediante este trabajo, se espera reflejar la problemática contextualizada de las dificultades y soluciones encontradas en el proceso vivido, esperando entregar la importancia de enfrentarlas y mejorarlas, todas ellas, reflejadas teóricamente, en algunas asignaturas de este primer año de estudio.

I.- Objetivos

a.- Generales:

Determinar la problemática existente para desarrollar una gestión de Administración eficiente, ante la Reglamentación interna de una Institucionalidad Publica de Fuerzas y de Orden (FF.AA.).

b.- Especificas:

Determinar los puntos de mejora continua en la Administración de una Unidad Militar, que operacionalmente es con fines hoteleros y no militares.

II. - Análisis de la Problemática

a.- Personal: la mayoría del personal que trabaja en las unidades de hospedaje (Centro Recreacional, Casa de Huéspedes, Hoteles de Oficiales y Suboficiales) eran principalmente personas derivadas de casas de Oficiales, que hacían trabajo doméstico (aseo, mantención, mayordomo), que no tenían experiencia en Hotelería.

b.- Adquisiciones: en el año 2005 se implementó para todas las Instituciones Públicas a nivel nacional, el Portal de Compras Chile Compra (actual Chile Proveedores), para eliminar malas prácticas de compra, en todo ámbito, donde al presentar 3 cotizaciones, se elegía la que cumplía la mayor parte de los productos requeridos y cercanía con el lugar de despacho. El nuevo sistema se realizaría de acuerdo a postulaciones públicas y adjudicar al proveedor de menos precio, pero que cumpla requisitos como: plazo de entrega, descripción de los productos, ficha técnica del producto, mejor puntuación como proveedor, por mencionar algunas.

c.- Presupuesto: si bien cada sección, parte de la unidad de Recreacional y a su vez, participe de la División de Bienestar, elaboraba su Presupuesto anual, en el caso de las secciones hoteleras, era no poder proyectar renovación de ropas y enseres que tienen desgaste diario por el uso permanente o desgaste natural de material: sabanas, toallas, aspiradoras,

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

cocina, lavadoras, secadoras, mini frigobares, computadores, electrodomésticos, vajilla.

d.- Cuestionamiento de dotación: Cada año y para poder reducir gastos operacionales, el Alto Mando solicitaba a los Administradores que justificaran la importancia de los puestos de trabajo y la dotación existente en cada Centro o Casa de Huéspedes, así prescindir de un Empleado y lograr reducir un ítem del Presupuesto Maestro, para incorporarlo o no, en alguna actividad que, para otra unidad con fines militares, pudiese incorporar.

e.- Burocracia Jerarquizada: Toda actividad o decisión tomada por el Administrador, debía ser informada mediante un informe, a su superior directo, el cual, al momento de aceptar, el mismo Administrador debía realizar la documentación pertinente, para que ese superior directo, informara a otro superior directo.

III.- Justificación del Caso

a.- Personal: Mis conocimientos y mi trayectoria, me dio la posibilidad de re-educar en el ámbito hotelero, al personal de Habitaciones y Recepción, realizando talleres de Servicio al Cliente, Aseo e Higiene de Habitaciones y Procedimientos de Recepción. Posteriormente y a modo de recordatorio, confeccioné Cartillas de Operaciones, según sección: Recepción, Habitaciones, Cocina y Cafetería, Bodega, Lavandería, Finanzas.

Todo lo anterior, debido a que la Institución no incluía en el Presupuesto, ítem de capacitación de Personal, a menos que fuese el Personal Uniformado.

b.- Adquisiciones: Posterior a la implementación de Chile Compra y algunos fracasos en este nuevo sistema, debido a que los Proveedores incrementaban sus precios de manera irrisoria, se incorporaron nuevos sistemas de fiscalización, tanto del Portal de Adquisiciones, como internamente, del propio Departamento de Abastecimiento. Así mismo, justifiqué que había adquisiciones que requerían inmediatez de compra y

constante renovación, otorgándoseme un aumento en el Fondo Fijo a Rendir para productos perecibles y de rápida reposición.

c.- Presupuesto: Durante mis casi 15 años en la Institución, la confección de Presupuesto siempre se vio mermada o disminuida en ítem de renovación muebles e inmuebles, mantención infraestructura, capacitación, uniformes los cuales, generalmente, eran disminuidos a 0 (cero) y en los últimos 5 años, disminución en la cuenta de Sueldos, lo que hizo que cada año, hubo que despedir a alguien o, favorablemente para la Institución, renunciaba una persona.

d.- Dotación de Personal: Si bien en un principio logré la contratación de personal especializado en Cocina y Restaurante, con los años la Institución fue mermando dotación civil de la mayoría de sus unidades, incluidas las dos Casas de Huéspedes que yo administraba. Invertir en Personal y para el Personal es, una buena manera de demostrar que las personas nos importan y ellas mantengan su sentido de pertenencia (abanderizarse o ponerse la camiseta) que todo Administrador quisiera obtener.

e.- Burocracia Jerarquizada: Desde los comienzos hasta hoy en día, la Burocracia está en retroceso en casi todas las Instituciones Públicas, ya sea por la necesidad de tener soluciones o resultados más rápidos o la implementación de trámites digitalizados, uso de emails, tramites en línea. Claramente, el internet llegó para agilizar y acortar los tiempos de espera.

La Jerarquía es una formalidad Institucionalizada pero que día a día, es más cercana a sus subalternos y al público en general.

IV.- Reflexiones

a.- ¿Es más importante invertir en Capacitación o en tiempo para el Personal?

Quisiera que cualquier organización Pública o Privada, tuviese la visión de invertir dinero en capacitación del Personal, pero en importancia, creo que el tiempo dedicado al Personal o Colaboradores es invaluable. Debido a mis pocos recursos como Administradora, pude dedicar tiempo, que me llevó no sólo a entregar conocimientos prácticos a las personas, sino conocerlas y ver sus fortalezas y debilidades, descubrir que un buen criterio puede promover de puesto a una Camarera hacia Recepcionista, que un aseador tiene grandes capacidades y ganas de aprender labores de mantenimiento de un inmueble y ser generoso con los conocimientos propios, hacen que la persona de confianza, pueda tomar mi lugar y renunciar sin remordimientos, para ir a vivir a otra ciudad.

b.- ¿Cómo acomodarse a nuevas modalidades?

Acomodarse a un cambio tan relevante, como es el modo de adquirir bienes, es mirar con altura de miras que los nuevos sistemas son implementados para mejorar la eficiencia, eficacia y hacer efectivo un sistema que quizás, estaba viciado con malas prácticas y visualizar que lo nuevo, viene a transparentar una operación.

c.- Quisiera que siempre hubiese capacidad económica para todas nuestras peticiones para una mejor administración... pero no depende de los propósitos que se tengan, sino de la realidad de un país. Pero si se puede tener un discurso sólido, comprobado con hechos o pruebas consistentes, que demuestre lo favorable que puede ser, una nueva inversión, una idea o un proyecto, es muy probable que culmine con una favorable decisión del Mando Superior

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

e.- ¿En una Institución Uniformada, los Generales solicitan al presidente, ¿mantener su dotación militar? ¿Por qué yo no puedo? Por qué justificar una cantidad de militares, ¿sin estar en guerra? Creo que por la misma razón que en mi caso, yo justificaba la dotación de mis 2 unidades: Sin ellas, las operaciones de la unidad, no podían fusionarse entre sí, lo mismo que una Institución que requiere de todos sus funcionarios laboren, tanto en operaciones nacionales e internacionales y otros en lo administrativo.

f.- Una de las mejores cosas que se han modernizado y mejorado, son las que vienen acompañadas de la conectividad de internet, que agilizó una enorme cantidad que, antes eran largos trámites y papeleos, están “sólo a un click”. Por otro lado, puedo reflexionar que Carabineros de Chile fue pionero, respecto al resto de las FF.AA. en reclutar mujeres en sus filas, por allá en los años 60'tas; en Comunicación a los Medios con su slogan “Un amigo en su camino” en los 80'tas y acercar a la gente, la imagen de los superiores cuando por los años 2000, una Vivi Kreutzberger invitaba por primera vez en televisión a un General Director de Carabineros, en una entrevista personal y agradable, fuera del ámbito laboral y noticioso.

V.- Evaluación

Los problemas confrontados en este trabajo, constituyó un gran desafío ya que las Instituciones uniformadas (FF.AA.) por más de 100 años han estado constituidas por hombres.

Sin deseos de presumir, en este trabajo logré el respeto de mis superiores que escucharon mis sugerencias y muchas de ellas se llevaron a cabo, demostré a través de mi desempeño como Administradora de las Casas de Huéspedes, que la capacidad para desempeñarse en un puesto de mano y la toma de decisiones, no son exclusivamente para Oficiales o Suboficiales de Escuelas Matrices ni de Especialidades, sino que son inherentes al criterio, a la capacitación cursada y/o experiencia laboral.

Ampliar servicios gastronómicos, más allá de un desayuno, implementar funciones específicas de cada puesto de trabajo, controlar costos de los servicios para rectificar tarifas de cobros, reglamentar los procesos y procedimientos de las Casas de Huéspedes y los Centros Recreacionales, unificando criterios fue una tarea de más de 10 años. Cambiar la mentalidad que ser algo más que una cama donde llegar en comisión de servicio, fuese vista como un merecido descanso, fue el gran logro.

VI.- Conclusiones

Ignoro si mi futura vida laboral me lleve, nuevamente a una Institución uniformada, pero, aunque no tengo la certeza, fusionar mi experiencia con los conocimientos adquiridos en las asignaturas cursadas durante este año, me ha dado la confianza, que he tomado más decisiones correctas que erróneas.

Buscar mejores expectativas para el Personal, es una prioridad, aunque seguramente me encuentre con la negativa de los Superiores o del dueño de una organización, el costo es ese: un NO, por respuesta.

Sin embargo, el desafío, como futura Ingeniero Comercial, es demostrar que mejorar la vida laboral de un colaborador, puede acercarnos al cumplimiento de objetivos o del plan estratégico, logrando un éxito en nuestra gestión.

III.- PORTAFOLIO DIGITAL II

A.- Hito 2

Me di cuenta que carecía de la capacidad de profundizar en los conocimientos en el área de la Ingeniería, donde asignaturas como Estadísticas y Probabilidades, Estadísticas Aplicadas y Macroeconomía han sido mi punto débil.

En esta entrega de Hito, donde incremento mis nuevos conocimientos del área de Marketing, Branding, Micro y Macroeconomía, dando testimonio de mi proceso de aprendizaje y evidencias, así como mi experiencia en el ámbito de la reflexión, nuevo para mí.

Espero que lo disfruten.

5.1.- Microeconomía

a.- Conocimientos previos:

Ningún concepto de lo aprendido, sabía antes. Así como aprender que es la ciencia se ocupa de qué modo se administraran los recursos y tener que memorizar y comprender conceptos como el FPP, costo de oportunidad, costo marginal, todos ellos relacionados con las 3 preguntas fundamentales de la economía: ¿Qué? ¿Cómo? para quién?

b.- Problematización:

Mi mayor problema fue comprender el cómo interpretar las curvas de la economía, estrechamente relacionado con Estadísticas, una asignatura compleja para mí y me fue difícil desarrollar. Por lo mismo, analizar situaciones en los trabajos semanales, fue de mucha investigación y análisis con algunos compañeros en forma virtual. Me sentí agobiada ya que el año académico se unió a que en mi nuevo domicilio no tenía conectividad y tuve que dar señal desde mi celular. Todo un desafío a comienzo de año y en este nuevo destino muy – muy lejano.

c.- Prácticas Reflexivas:

Todos los conocimientos de esta asignatura sé que son fundamentales como futura profesional, debo esforzarme aún más cuando no entiendo, cada asignatura que se me ha hecho difícil comprender, es mi gran desafío personal, lo debo tomar con esperanza, con avidez de que, una vez aprendido, se quedará para siempre conmigo.

d.- Re significación:

Todas las asignaturas contemplan trabajos por escrito, donde debemos buscar información y aplicar los conocimientos de la semana (algunas veces de semanas anteriores y otras asignaturas relacionadas), lo que demuestra cuán necesarios pueden ser el poner en práctica con ejemplos y análisis, las herramientas entregadas en el periodo de aprendizaje y en Microeconomía, así sucedió, confirmando lo importante en la vida diaria, tener el conocimiento de lo que sucede a nivel país y cómo puede afectarnos en lo profesional y en lo personal.

e.- Creación – Transformación:

Lograr analizar situaciones que comúnmente no había realizado, fue de gran conocimiento para mí, transformar la Microeconomía en algo tan necesario de comprender, en el día a día, me hace proyectar en un futuro con todo el ímpetu de querer, ya, entregar lo aprendido, en dar mis frutos para que otros también puedan entender y quizás, porque no, tomarle cariño al trabajo, apasionarse por lo que se puede lograr.

5.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1

Mi primera evidencia es mi primer trabajo, donde califique con un 5,5 el análisis de los mercados de las AFP's, Energía, Forestal y las Ferias Libres. Fue un trabajo de buscar información de toda una semana y varios tramos, pero muy satisfecha de la comprensión final que obtuve, algo tan

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

cotidiano, reflejado en la significancia que me dio el Profesor para la Microeconomía. Adjunto mi planilla de evaluación.

Envía o entrega su trabajo en el plazo indicado, respetando la extensión solicitada.	EXCELENTE: Si cumple. <i>1.75puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>1puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.25puntos</i>
Explica el logro del equilibrio de mercado en AFP.	EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i>
Explica el logro del equilibrio de mercado en Energía.	EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i>
Explica el logro del equilibrio de mercado en Forestal.	EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i>
Comenta acerca de qué variable podría generar más dificultades para lograr el equilibrio de mercado.	EXCELENTE: Si cumple. <i>7puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>4puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>1puntos</i>
Demuestra calidad y eficacia en la comunicación escrita.	EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i>
Respeto normas sobre el formato, el estilo y las citas.	EXCELENTE: Si cumple. <i>1.75puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>1puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.25puntos</i>

b.- Evidencia 2:

Este trabajo fue largo y agotador, pero claramente demuestra mi evolución en mis aprendizajes, mi comprensión total de conocimientos que fui aprendiendo en sólo 6 semanas, un gran logro del cual me hace sentir orgullosa, de que puedo lograr desafíos, aun con las responsabilidades que conlleva, a mis más de 50 años de edad, la Vida misma.

Establece la estructura de mercado de la industria de los pollos.	<p>EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i></p>	<p>REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i></p>	<p>INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i></p>
Establece la estructura de mercado de la industria de las farmacias.	<p>EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i></p>	<p>REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i></p>	<p>INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i></p>
Establece la estructura de mercado de la industria de los automóviles.	<p>EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i></p>	<p>REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i></p>	<p>INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i></p>
Establece la estructura de mercado de la industria de los perfumes.	<p>EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i></p>	<p>REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i></p>	<p>INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i></p>
Entrega razones técnicas en su argumentación en la industria de los pollos.	<p>EXCELENTE: Si cumple. <i>7puntos</i></p>	<p>REGULAR: Cumple medianamente. <i>4puntos</i></p>	<p>INSUFICIENTE: No cumple. <i>1puntos</i></p>
Entrega razones técnicas en su argumentación en la industria de las farmacias.	<p>EXCELENTE: Si cumple. <i>7puntos</i></p>	<p>REGULAR: Cumple medianamente. <i>4puntos</i></p>	<p>INSUFICIENTE: No cumple. <i>1puntos</i></p>

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

Entrega razones técnicas en su argumentación en la industria de los automóviles.	EXCELENTE: Si cumple. <i>7puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>4puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>1puntos</i>
Entrega razones técnicas en su argumentación en la industria de los perfumes.	EXCELENTE: Si cumple. <i>7puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>4puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>1puntos</i>
Entrega conclusiones sobre la industria de los pollos.	EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i>
Entrega conclusiones sobre la industria de las farmacias.	EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i>
Entrega conclusiones sobre la industria de los automóviles.	EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i>
Entrega conclusiones sobre la industria de los perfumes.	EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i>
Demuestra calidad y eficacia en la comunicación escrita y respeta normas sobre el formato, el estilo y las citas.	EXCELENTE: Si cumple. <i>3.5puntos</i>	REGULAR: Cumple medianamente. <i>2puntos</i>	INSUFICIENTE: No cumple. <i>0.5puntos</i>

6.1.- Macroeconomía

a.- Conocimientos previos:

Al igual que Microeconomía, mis conocimientos previos de Macroeconomía, no eran más de lo, que a veces, se comenta en el noticiero por lo que analizar los contenidos y comentar los foros, fue un enorme desafío. Si bien la macroeconomía mueve todos los agentes o protagonistas que hacen circular la economía diaria, desde el individuo que compra el pan, hasta importar o exportar la producción.

b.- Problematización:

No fue fácil y debí recurrir a muchas explicaciones de videos de la web. En un principio, como venía con los conocimientos frescos de Micro, fue fácil comprender, pero con el trascurso de las semanas y ahondar nuevamente a herramientas de análisis numéricos, de fórmulas, de estadísticas, realmente fue cuesta arriba, más aún, cuando en pleno proceso de matrículas tuve un problema tan ínfimo pero que significo todo un caos que terminé con un atraso de 20 días. Hasta aquí mi mayor prueba, literalmente: una carrera maratónica.

c.- Prácticas Reflexivas:

Reflexiono, sobre todo que se unió a mis primeras tareas de Portafolio II, a que más allá de una calificación, siempre existen personas que ayudan, que están para tender la mano, que se comprometen. Mi profesor estuvo al tanto de recibir mis trabajos sin ser “alumna regular”, de recibir mis foros, de estar al tanto de cuando “ingresaría” para poner mis calificaciones. Comprender Macro, realmente fue toda una aventura.

d.- Re significación:

Mi re significación fue ver al grupo de compañeros virtuales más allá que un nombre en un chat, me ayudaron durante los 20 días en que comprendiera los conocimientos, compartiendo los apuntes y videos que no podía rescatar,

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

haciendo llamadas virtuales para hacer el trabajo grupal y creo que la Macroeconomía, más que mover agentes o protagonistas, mueve personas, que trabajan y aportan con la economía del país, pero también aportan con su generosidad, sus experiencias, con sus sentimientos. Creo que, como futuros profesionales del área del negocio, no debemos enfocarnos solo en números, sino que detrás de todo, estamos nosotros, personas de carne y hueso, con un corazón que sólo desea ser feliz.

e.- Creación – Transformación:

El transcurso de 6 semanas de aprendizajes de Macro, fueron más que aprender del PIB, tasas de políticas Monetarias, Balanzas de Pagos, divisas, alzas del petróleo, ya que todos los conocimientos fueron acompañados por la experiencia de un grupo de adultos, deseando que todos aprendamos y aprobemos. Hicieron que aprender Macro fuese un agrado, aunque algunas veces, poco comprendí analizar las variables del PIB.

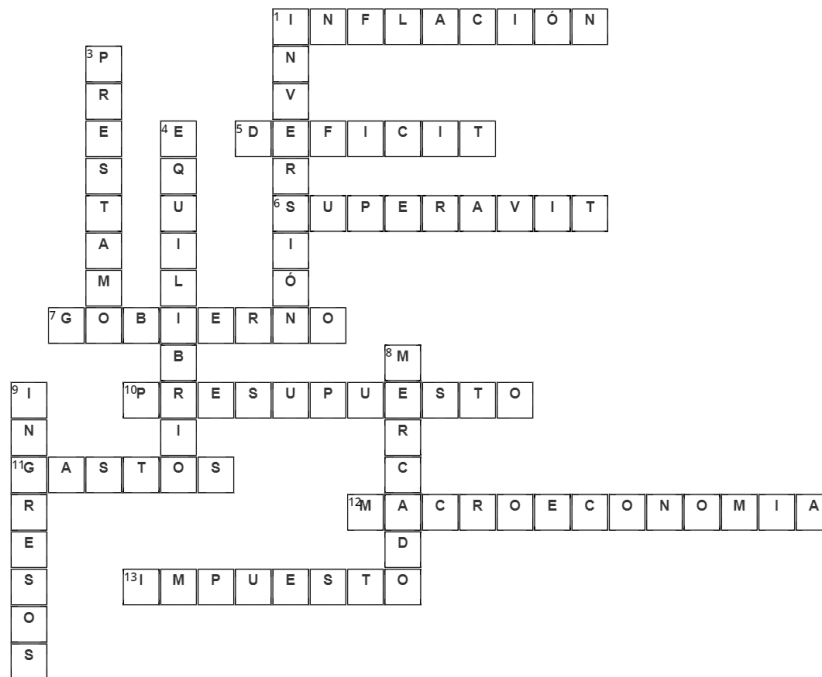
6.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1 y 2

Mi primera evidencia es Actividad Lúdica del Crucigrama, que realicé con Macroeconomía por los diferentes conceptos que logré aprender en 6 semanas. Agradecida de mi Profesor, decidí realizar esta actividad con su asignatura y también agradecida de mis compañeros que me mantuvieron al día en las materias y de la Profe Carola Ubilla, quien se dio el tiempo de conversar telefónicamente conmigo, es que adjunto como Evidencia 2, conclusión del trabajo de Actividad Lúdica 2, dedicada a ellos.

CRUCIGRAMA MACROECONOMIA

Palabras relacionadas con Políticas Publicas del Estado



Horizontales

1. Proceso económico causado por desequilibrio existente entre la producción y la demanda
5. Situación de la economía en la que los gastos superan a los ingresos
6. Situación de la economía en que los ingresos son mayores que los gastos
7. Conjunto de personas y organismos que gobiernan o dirigen un país
10. Cálculo anticipado del costo de un proyecto, servicio o producto
11. Cantidad de dinero desembolsada para cubrir un servicio o producto
12. Estudio de la economía de una zona, país o conjunto de países
13. Cantidad de dinero que hay que pagar a Servicio Publico para contribuir a la economía país

Verticales

1. Acción de invertir una cantidad de dinero
3. Cantidad de dinero u otra cosa que se presta.
4. Proporción adecuada o estabilidad, en la distribución de los elementos.
8. Lugar teórico donde se encuentra la oferta y la demanda
9. Cantidad de dinero ganada o recaudada

<https://virtual.uniacc.cl/user/files.php>

(Vinculo de mis Archivos personales, Carpeta Portafolio 1 y 2)

CONCLUSION

Tomar la decisión de estudiar cuando ya han pasado años desde que se ha titulado una persona, como en mi caso, o desde que se congeló por motivos varios y retomar un ritmo, luego de haber trabajado incluso décadas, formado familia y con una gran responsabilidad y obligaciones que la Vida nos va poniendo en el camino, sin desmerecer que la mayoría se hacen con amor: es muy difícil.

En mi situación, el destino se fue dando para que mis inquietudes de estudiar Ingeniería Comercial, se hicieran una realidad: la distancia, la Pandemia, que mi madre se viniera por un largo periodo a vivir conmigo y así, me ofreció el pago de la Carrera, simplemente, creo que fue preciso.

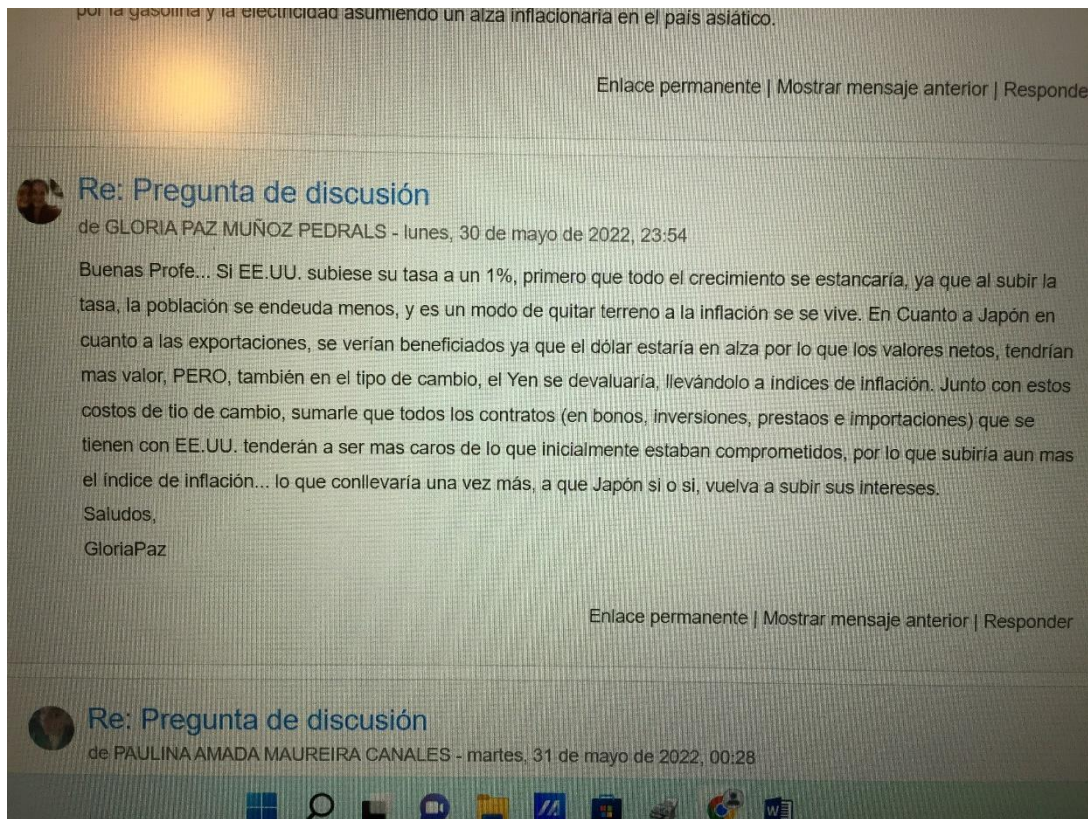
No menor esfuerzo, hacen los Docentes que, acostumbrados a encontrarse en clases presenciales con jovencitos ilusionados, más tímidos, sin experiencia laboral ni de Vida, algunas veces asumiendo sus impetuosos días con indiferencia a los conocimientos adquiridos... todos fuimos esos jóvenes. Hoy es distinto, ya que aquellos Docentes, no solo no ven a los alumnos, sino que son adultos, repletos de inquietudes, con experiencias que podrían hacer titubear con un debate, a quienes les enseñan. No debe ser fácil.

Por todo lo encaminado, en este periodo, que comenzó en mayo del 2021, he tenido desvelos, como todos mis compañeros y los Docentes, desvelos que con la tranquilidad de la noche que vela el sueño de nuestros seres más queridos, nos inspiramos, nos concentramos, estudiamos, escribimos hasta no darnos cuenta lo tarde (o temprano) que es. Mí recorrido hasta hoy ha sido más sumar, que restar y algún momento amargo que pasé por no entender un contenido, siempre fue olvidado y reconfortado con alguna palabra, a unas "tantas horas de la noche", por alguna compañera.

Dicen que las personas hacen el mundo, para mí, mi etapa Estudiantil me lo han hecho mi pandilla virtual, mis compinches... a ellos, a quienes quizás nunca conozca en persona, pero que por nuestras largas charlas por mensaje, por zoom, por video llamadas, me han hecho sentir esa estudiante impetuosa, vivaz, que sufre por una mala nota, que se alegra por el 7 de su amiga y aún más por el amigo flojo que zafó con un 4, que no importa no estar juntos para ir a la esquina a compartir una sopaipilla con ají, sino, que solo espera a diario, los mensajes nocturnos los audios, para que me cuente, como se portó su hijita en el colegio el día de hoy.

b.- Evidencia 3

Mi respuesta de Foro de la semana 5 en macro, fue una de las respuestas que más me costó analizar, pero en la cual obtuve una buena calificación. La evidencio ya que, esa semana ya estaba completamente conectada con los contenidos, ya estaba era alumna regular y por fin, también habían instalado en casa, fibra óptica. El internet no debiese fallar más ni ser un problema... a menos que haya vientos de más de 150 km/h.



7.1.- Marketing Estratégico

a.- Conocimientos previos:

Mi experiencia laboral me llevó en algunas ocasiones, a expandir mi creatividad e involucrarme con Marketing, de cómo promocionar productos, cenas, menús, eventos especiales, de realizar actividades de interés de los clientes, pero claramente mis conocimientos concretos, no estaban basados

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

en los conceptos y material de los contenidos de esta asignatura, sino, basados en la experiencia de ir conociendo a los clientes y que productos son de mayor venta o interés de los consumidores en mi lugar de anteriores trabajos.

b.- Problematicación:

Quizás, como esta asignatura la hice con mucho entusiasmo y siento que no tuve problemas en comprender, se me fueron dando las ideas, con conceptos con mucha claridad, reflexiones y análisis de los foros.

c.- Prácticas Reflexivas:

Debo estar consiente que la facilidad con que se me dio esta asignatura, es en parte a la experiencia laboral que, quizás siendo una estudiante normal veinteañera, no hubiese comprendido a cabalidad, por lo que sé que quizás en otras circunstancias, no hubiese obtenido tan buenos resultados académicamente hablando.

d.- Re significación:

Es importante que toda persona que trabaje en negocios, deba comprender y aplicar los conocimientos de Marketing estratégico, que no es sólo aprender de memoria un significado, sino que comprender el cómo llevarlo a la práctica. Comprender que todos los contenidos son herramientas para analizar el lugar que trabajamos, pero también, podamos proyectarnos con esas herramientas, en cómo estamos frente a la competencia.

e.- Creación – Transformación:

Todo lo adquirido en aprendizaje, me resulta fundamental en un aspirante a Ingeniero Comercial, como yo. Desarrollar esta área con foros y trabajos fue de gran ayuda a comprender y a aplicar lo aprendido.

7.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1

Mi evidencia es sólo mi promedio actual de calificaciones, siento que no podría demostrar mejor mis aprendizajes, más que con sólo esta evidencia.

[MARKETING ESTRATEGICO - 202 - 444966](#)

6,7

b.- Evidencia 2

La felicitación del trabajo individual (semana 5) que adjunto, fue un trabajo realizado con un pequeño local existente en la pequeña ciudad donde residido. Un trabajo de análisis de Marketing estratégico, realizado con mucho cariño para este comercio local.

Calificación 7,0 / 7,0

Calificado sobre sábado, 16 de abril de 2022, 22:58

Calificado por

PAULINA ESTER VERA BENAVENTE

Comentarios de retroalimentación

Estimada Profe Paulina... este trabajo ha tenido mucha significancia para mí, no tanto por los conocimientos aplicados, sino porque en sí, es una realidad que se vive en una lejana localidad que en poco tiempo me he encariñado con ella.

Este trabajo lo hice con cariño y agrado, el cual, espero lo disfrute.

Saludos,

GloriaPaz Muñoz Pedrals

Gloria

¡Es un excelente trabajo, felicitaciones!
Saludos

Paulina

8.1.- Branding

a.- Conocimientos previos:

El haber ya cursado Marketing Estratégico, me dio la confianza para emprender aprendizajes de Branding, de cómo hacer Marca, identificar arquitecturas, Identidades y Propuestas de valor, conceptos muy nuevos para mí que creo que fue fundamental para complementar todo lo adquirido en marketing.

b.- Problematización:

Reconozco que cursar primero Marketing, con tan buenas calificaciones, fue en un momento perjudicial al comenzar con tanta confianza, ya que, con el atraso de 20 días en mi aprendizaje, hizo que tuviese dificultades para comprender y tener demasiadas distracciones, ya que en mi primer control obtuve una calificación de 3,5.

c.- Prácticas Reflexivas:

En este proceso de aprendizaje, donde aplicamos conocimientos en los 3 trabajos que realizamos, pude entender que en la actualidad es muy difícil para un comerciante, sea grande, mediano o pequeño, mantenerse a flote, vigente y actualizado. Los tiempos modernos son aún más exigentes en todo aspecto y si pudiese comparar la exigencia con la modernidad es claramente el lugar de la mujer en la sociedad: Pañales desechables, maquinas lavadoras, maquinas que aspiran solas, ollas programables son un ejemplo de inventos que ayudan a la mujer a cumplir su rol de madre y dueña de casa, para que tenga más libertad de desempeñarse laboralmente, aun así, las exigencias laborales son tantas que aun, teniendo esta ayuda, no se ha cambiado el pensamiento social que las tareas domésticas, también son parte de los hombres.

d.- Re significación:

Aprender conceptos, muy nuevos para mí, fueron significativos, porque sé que, en mi próximo trabajo, como Ingeniero Comercial, serán de gran ayuda para analizar donde estoy y hacia donde quiero llegar, tanto en lo profesional como en lo personal. Los conceptos Estratégicos y de análisis comunicacionales de Branding, pueden llevarse a la vida diaria.

e.- Transformación

Mi creatividad fue un gran descubrimiento, porque durante las 6 semanas, logre ir visualizando en mi diario que hacer y en mis trabajos anteriores, de cómo aplicar estos aprendizajes, así en el último trabajo, se me vino a la mente de forma mágica, el cómo ingresar al mercado con una etiqueta y un producto nuevo. Fue muy enriquecedor dibujar la etiqueta a mano alzada, como cuando de jovencita, iba a mis clases de Artes Plásticas.

8.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1

Mi primera evidencia es mi promedio final, incluido el 3,5 que obtuve en las primeras semanas de tantos vaivenes, fue difícil repuntar la moral, porque es una decepción en lo personal.

[BRANDING - 206 - 444813](#)

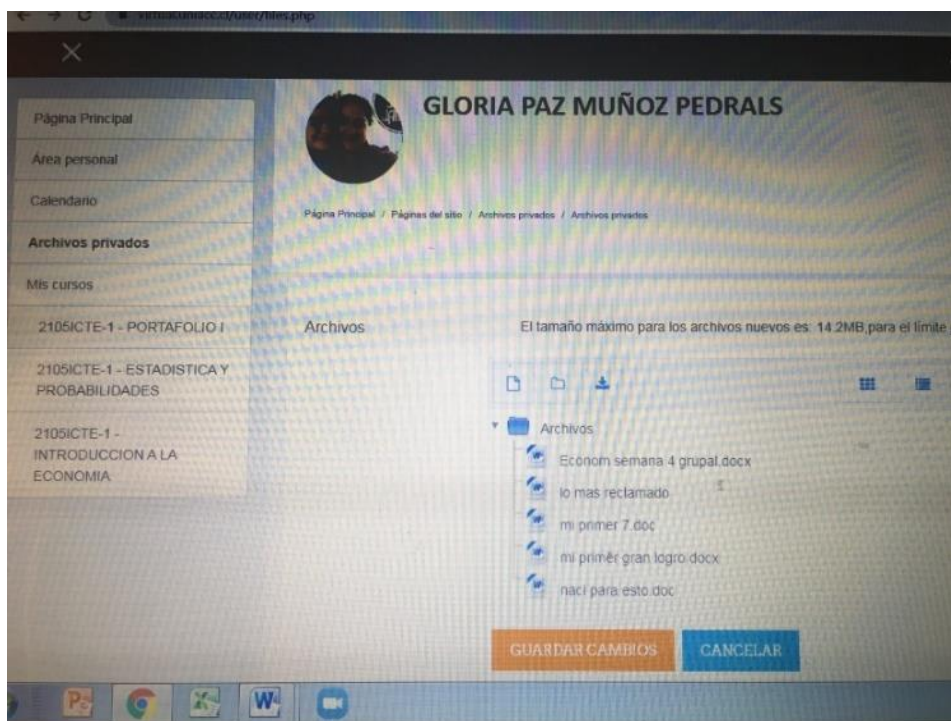
6,3

b.- Evidencia 2

Mi trabajo final de esta asignatura, lo adjunto como archivo de evidencia, así como los otros trabajos mencionados.

EVIDENCIA PORTAFOLIO:

<https://virtual.uniacc.cl/user/files.php>



B.- Actividades Lúdicas

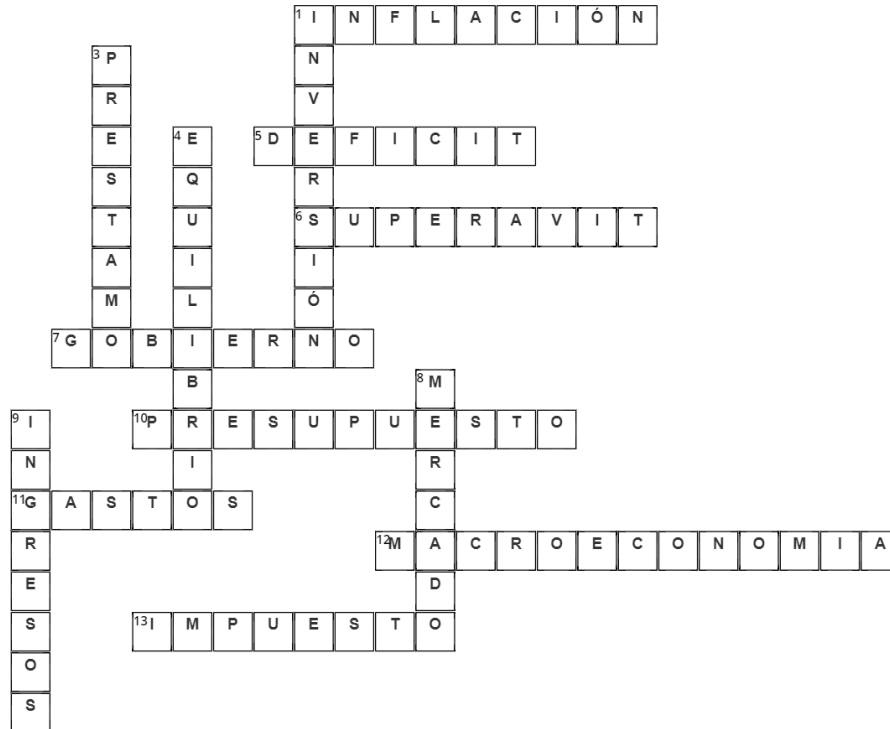
Mi Actividad Lúdica 1 Crucigrama (202 – 445079 Portafolio II)

En esta actividad, desarrollaremos un Crucigrama, quizás algo simple que a diario vemos en la sección de juegos del periódico, pero que en las siguientes líneas es más significativo ya que se relaciona con conceptos aprendidos en estas últimas semanas.

Mediante la plataforma Educima, crearemos palabras cruzadas de la asignatura Macroeconomía, palabras relacionadas a la importancia del Estado en la economía de un país, actividad realizada mediante las Políticas Públicas que un Gobierno instaura con la finalidad no solo a favor del crecimiento de un país, sino que para el bienestar de sus ciudadanos.

CRUCIGRAMA MACROECONOMIA

Palabras relacionadas con Políticas Publicas del Estado



Horizontales

- Proceso económico causado por desequilibrio existente entre la producción y la demanda
- Situación de la economía en la que los gastos superan a los ingresos
- Situación de la economía en que los ingresos son mayores que los gastos
- Conjunto de personas y organismos que gobiernan o dirigen un país
- Cálculo anticipado del costo de un proyecto, servicio o producto
- Cantidad de dinero desembolsada para cubrir un servicio o producto
- Estudio de la economía de una zona, país o conjunto de países
- Cantidad de dinero que hay que pagar a Servicio Publico para contribuir a la economía país

Verticales

- Acción de invertir una cantidad de dinero
- Cantidad de dinero u otra cosa que se presta.
- Proporción adecuada o estabilidad, en la distribución de los elementos.
- Lugar teórico donde se encuentra la oferta y la demanda
- Cantidad de dinero ganada o recaudada

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

Realizar esta actividad, casi como un juego, fue entretenida y didáctica para comprender el trasfondo de cada palabra involucrada en los apuntes de la asignatura elegida.

Ahondar en la definición de esta selección, me hace sentido que, ser un profesional es más que repetir conceptos, sino que comunicar palabras con sentido, con sentimientos y con vocación, es especial cuando mi visión personal va en pos del beneficio tanto familiar como el de quienes, en un futuro, compartiré mis días laborales.

Mi Actividad Lúdica 2 Sopa de Letras (202 – 445079 Portafolio II)

“El Ingeniero Comercial de la Universidad UNIACC se distingue por su sólida formación profesional en la ciencia administrativa, en áreas como las finanzas, recursos humanos y contabilidad, con un especial énfasis en Gestión Comercial y Marketing empresarial, con sentido analítico, innovador y ético. Nuestro egresado es capaz de liderar estrategias y tomar decisiones sustentadas en su visión analítica para organizar y resolver, identificando dificultades y planteando soluciones, desplegando eficientemente acciones en el campo de los negocios, con especial énfasis en la planeación, implementación y control de soluciones integrales de gestión comercial y marketing que ayuden a construir un clima empresarial competitivo y orientado al mercado. Es un profesional formado con una mirada integral de las organizaciones, lo que le permite generar estrategias institucionales capaces de transformar realidades, gestionando negociaciones y liderando equipos de trabajo con creatividad”. (UNIACC, Portafolio Digital de Ing. Comercial)

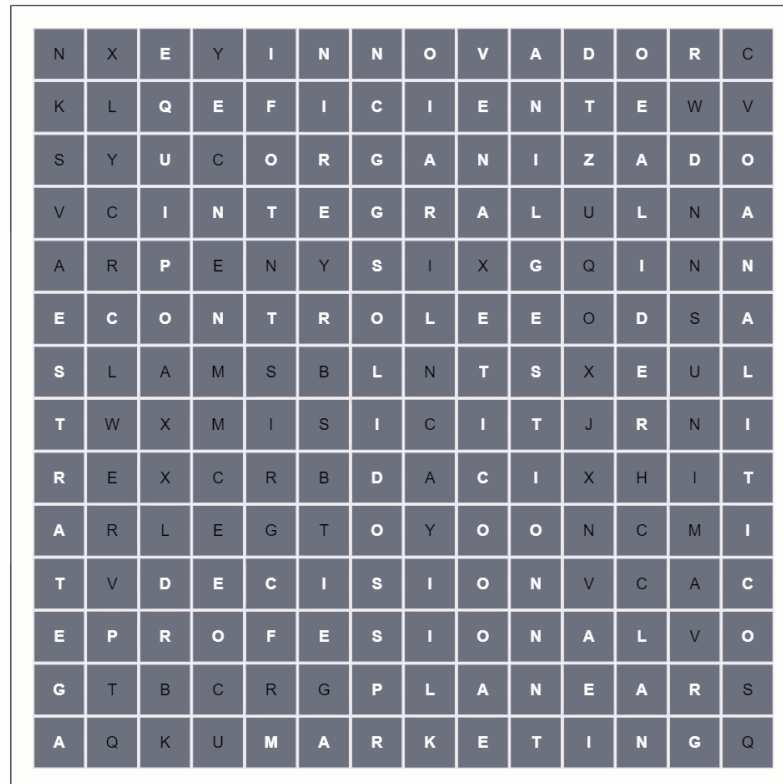
He aquí todos los valores, características que la Universidad UNIACC espera de nosotros, futuros Ingenieros Comerciales que, si bien, en su mayoría de los alumnos de este curso, tienen experiencia no solo laboral, sino de Vida, aspiramos a esto y ser mejores personas al transcurso de los años.

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

La siguiente actividad es encontrarnos, literalmente, frente a una Sopa de Letras y buscar aquellas palabras más representativas del perfil de egreso y así empaparnos de los conceptos, aún más allá, del término de nuestro aprendizaje de conocimientos teóricos.

SOPA DE LETRAS PORTAFOLIO

Encuentra tu Perfil de Egreso de Ingeniero Comercial.



educima.com

ANALITICO	CONTROL
DECISION	EFICIENTE
EQUIPO	ESTRATEGA
ETICO	GESTION
INNOVADOR	INTEGRAL
LIDER	MARKETING
ORGANIZADO	PLANEAR
PROFESIONAL	SOLIDO

Observaciones:

Las palabras seleccionadas por mí, fueron: Profesional, ético, analítico, innovador, líder, eficiente, organizado, integral, sólido y estrategia; todas ellas relacionadas a características personales del Profesional, las que de alguna manera me representan, ya que me esmero, en lo personal y laboral, cumplir con lo inculcado por mi familia, con lo que inculco a mi hijo, con no solo decirlo, sino también hacerlo y demostrarlo.

Por otro lado, las otras palabras elegidas del perfil, consideré aquellas que se relacionan con tareas o funciones que debe realizar un Ingeniero Comercial, dentro de su trabajo: tomar decisiones, hacer gestión, trabajar en equipo, planear estrategias de negocio y marketing y controlar.

Para realizar luego de la selección, mi Sopa de Letras, utilicé la plataforma Educima.

Reflexiones

Tomar la decisión de estudiar cuando ya han pasado años desde que se ha titulado una persona, como en mi caso, o desde que se congeló por motivos varios y retomar un ritmo, luego de haber trabajado incluso décadas, formado familia y con una gran responsabilidad y obligaciones que la Vida nos va poniendo en el camino, sin desmerecer que la mayoría se hacen con amor: es muy difícil.

En mi situación, el destino se fue dando para que mis inquietudes de estudiar Ingeniería Comercial, se hicieran una realidad: la distancia, la Pandemia, que mi madre se viniera por un largo periodo a vivir conmigo y así, me ofreció el pago de la Carrera, simplemente, creo que fue preciso.

No menor esfuerzo, hacen los Docentes que, acostumbrados a encontrarse en clases presenciales con jovencitos ilusionados, más tímidos, sin experiencia laboral ni de Vida, algunas veces asumiendo sus impetuosos días con indiferencia a los conocimientos adquiridos... todos fuimos esos

jóvenes. Hoy es distinto, ya que aquellos Docentes, no solo no ven a los alumnos, sino que son adultos, repletos de inquietudes, con experiencias que podrían hacer titubear con un debate, a quienes les enseñan. No debe ser fácil.

Por todo lo encaminado, en este periodo, que comenzó en mayo del 2021, he tenido desvelos, como todos mis compañeros y los Docentes, desvelos que con la tranquilidad de la noche que vela el sueño de nuestros seres más queridos, nos inspiramos, nos concentramos, estudiamos, escribimos hasta no darnos cuenta lo tarde (o temprano) que es. Mí recorrido hasta hoy ha sido más sumar, que restar y algún momento amargo que pasé por no entender un contenido, siempre fue olvidado y reconfortado con alguna palabra, a unas “tantas horas de la noche”, por alguna compañera.

Dicen que las personas hacen el mundo, para mí, mi etapa Estudiantil me lo han hecho mi pandilla virtual, mis compinches... a ellos, a quienes quizás nunca conozca en persona, pero que por nuestras largas charlas por mensaje, por zoom, por video llamadas, me han hecho sentir esa estudiante impetuosa, vivaz, que sufre por una mala nota, que se alegra por el 7 de su amiga y aún más por el amigo flojo que zafó con un 4, que no importa no estar juntos para ir a la esquina a compartir una sopaipilla con ají, sino, que solo espera a diario, los mensajes nocturnos los audios, para que me cuente, como se portó su hijita en el colegio el día de hoy.

C.- Actividad Disciplinar

Metodología de Análisis

En la Actividad Disciplinar anterior, contextualizamos la problemática de las dificultades que se fueron presentando en las diferentes áreas, al trabajar en una Institución Pública como la Fuerza Aérea de Chile cuando ya se ha trabajado en la Empresa Privada.

Transformar administrativamente a modo hotelero y no militar, fue un gran desafío que llevó años, cambios que fueron desde mantener un presupuesto fiscal, comprar por licitación, cumplir con un conducto regular, una Institución jerarquizada y personal con poco o nada experiencia en la Hotelería.

Las dificultades son variadas que afectan a las operaciones de la unidad donde se está trabajando, pero creemos que lo más importante es mantener la prioridad por qué se está trabajando: las personas.

En las siguientes páginas analizaremos las áreas que nos permitirán transformar el problema a una propuesta de valor, aplicando los conocimientos de las asignaturas de Marketing y Branding. Esperamos cumplir nuestro objetivo.

I.- Antecedentes

a.- Objetivos:

Analizar la problemática existente al desarrollar una gestión de Administración eficiente, ante la Reglamentación interna de una Institucionalidad Pública de Fuerzas y de Orden (FF.AA.), determinando mejoras en la Administración de una Unidad Militar con fines hoteleros y no militares.

b.- Teoría:

La Institución Fuerza Aérea de Chile, incorpora personal especializado en diferentes áreas como Diseño, Arquitectura, Construcción, Ingeniería Comercial desde muchos años atrás, pero el año 2004 cambia la Visión del entonces, Jefe de la División de Bienestar Social para incorporar Profesionales del área de Hotelería para sus centros recreacionales, comenzando por Santiago aun sabiendo que esos puestos estaban reservados para Oficiales y Suboficiales. Sin embargo, asumiendo la

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

responsabilidad y el rechazo de algunos superiores, insistió en profesionalizar el Departamento Recreacional.

c.- Datos Estadísticos:

A lo largo de todo Chile, la Institución cuenta con 13 centros y casas de huéspedes para sus funcionarios y familia, de los cuales dependen de las Jefaturas de Zona, en donde se encuentren. Actualmente 4 Centros recreacionales (Litoral central) y 2 casas de huéspedes (en Santiago) dependen directamente del General de Brigada Aérea, Jefe de la División de Bienestar Social de la FACH.

Como no existen estadísticas relacionadas a los Administradores de todos los centros, podemos decir que:

2 Casas de Huéspedes están administradas por mujeres (33%).

4 Centros Recreacionales son administrados por hombres (67%).

Del 100% ninguno de ellos tiene conocimientos previos en la Hotelería, sólo de Administración, contabilidad, abastecimiento y trabajos operacionales como plomería, electricidad, mantenimiento en general.

d.- Variables involucradas:

De las 2 únicas personas que se contrataron en diciembre del 2004, una de ellas renunció el 2019 y a la espera de una nueva contratación, comenzó el estallido social de octubre y posteriormente la Pandemia. Las variables por la demora o la no autorización para nuevas contrataciones son, según la experiencia adquirida en los 15 años en la Institución, son:

1.- Presupuesto fiscal anual.

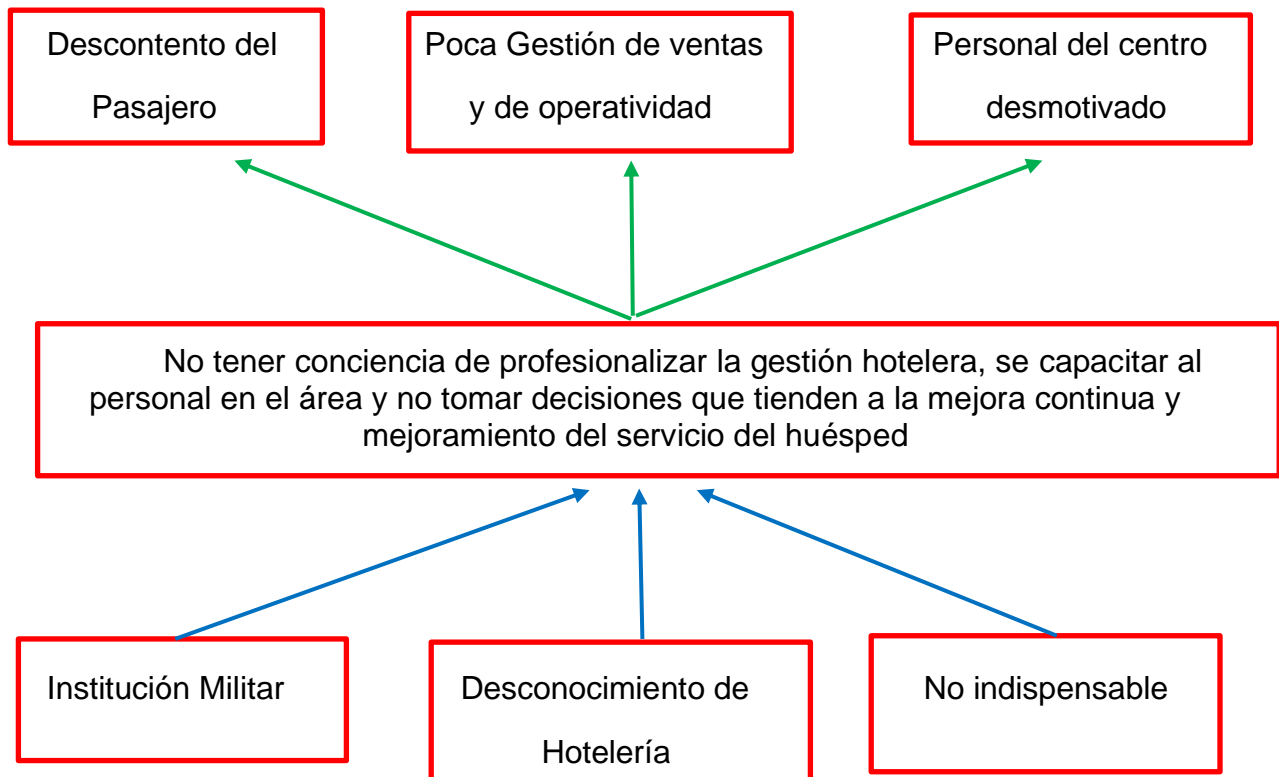
2.- Sueldos bajo.

3.- Tipo de contrato poco atractivo (contrato por art. 22, sin pago de horas extras, sin asignación de responsabilidad o título).

4.- Postulantes con ninguna o poca experiencia.

5.- Burocracia en la solicitud de contratación de personal, tiempos de demora en la llegada de documentación, vencimiento de plazos, no autorización por falta de presupuesto.

II. - Árbol de Problemas



Este árbol del problema representa que la principal causa del problema es el poco interés de los Oficiales de la Institución, ya que no ven indispensable que un especialista del área de Hotelería esté trabajando, administrando, supervisando, asesorando y gestionando la Administración de los Centro Recreacionales o Casa de Huéspedes, dando plena confianza en funcionarios militares activos, y en algunos casos en retiro, de las tareas específicas que se requieren en un lugar de alojamiento y esparcimiento.

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

Ahora bien, esta actitud y poca visión, conllevan la problemática del no tener funcionarios de especialidad o al menos con conocimientos, ya que tampoco consideran que un funcionario militar pueda capacitarse en el rubro.

Los efectos si bien, en su mayoría de los huéspedes no notan, hay otros que pueden quedar en descontento con el servicio, ya sea por una toalla húmeda, un aseo mal realizado, pero quizás lo que más se reciente es que el personal contratado para las operaciones es en su mayoría (quizás la totalidad), personal civil no acostumbrado a un régimen militar, donde pueda sentirse humillado por una orden, maltratado si no le dicen “por favor” o también, por desconocimiento de las leyes laborales de civiles, que un uniformado no haga cumplir.

III.- Restricciones del Caso

La mayor restricción que se tiene es dar cumplimiento al Presupuesto anual fiscal, asignado a la División de Bienestar Social, la cual distribuye entre sus diferentes departamentos, los dineros estatales para ser administrados y cumplir las proyecciones de tareas anuales.

IV.- Aplicando 5 Fuerzas de Porter

a.- Amenaza de entrada de nuevos competidores:

Claramente las expectativas de ventas no se cumplen, ya que el funcionario público mantiene las operaciones sin fines de lucro, lo que hace que, al no financiarse la unidad por sí sola, deban subir las tarifas al momento que el funcionario requiera las instalaciones. Está claro que, en el ámbito privado, los lugares de alojamiento se pueden dar licencia de realizar promociones y planes de estrategias que son una fuerte competencia al momento de decidir donde veranear o en qué lugar alojar, cuando se va a la capital. Precios que poco a poco van en alza, alcanzando precios de hoteles básicos, pero que ofrecen más y mejores servicios que una casa de huéspedes de una Institución.

b.- Rivalidad entre competidores existentes:

Entre los diferentes centros recreacionales de la misma u otra institución, no existe rivalidad, ya que, entre sí, están disponibles para funcionarios de otras FF.AA., lo que los competidores interinstitucionales no interactúan en una rivalidad.

c.- Amenaza de productos y/o servicios sustitutos:

Actualmente existe una variedad de servicios de alojamiento disponibles, incluso en las mismas zonas donde se encuentran las que dependen de la Fuerza Aérea: Maitencillo, Quisco, Loncura, Santiago, Rapel, pero, no obstante, el precio de alojamiento para el personal FACH, es mucho más económico que para otro funcionario de otra institución. Por tanto, en su mayoría el funcionario acepta los servicios básicos, por el precio asignado.

d.- Poder de negociación de proveedores:

Los proveedores no tienen gran ventaja en los centros recreacionales, ya que el sistema de adquisiciones esta regularizado a través del portal web "Chile Proveedores2 y las compras se realizan por propuestas públicas.

e.- Poder de negociación de cliente:

Aquí nos encontramos con que el Cliente tiene un gran poder, en el caso que jerárquicamente sea de mayor rango (con más antigüedad) de quien sea su otro interlocutor, lo que no significa que una sugerencia de actualizarse o renovarse en el ámbito hotelero, o reclamo sea tomado siempre en consideración y por cumplir una orden. El factor más relevante al tomar una decisión es: el presupuesto fiscal anual.

V.- Reflexión en Propuesta de Valor

“Las marcas se construyen en la mente de los consumidores, es así como en la medida que un consumidor se sienta identificado con los valores de la marca, la experiencia que viva al interactuar con ella y el beneficio que perciba se puede transformar en un cliente love mark” (UNIACC, 2016, Ventaja Competitiva y Estratégica. Marketing. Lea esto primero sem. 3)

Es aquí, donde cambiamos el enfoque de que sea como sea el servicio, el cliente que tienen los Centros recreacionales y Casas de Huéspedes, es y seguirá siendo en un 90% personal (activo o en retiro) de la Institución que, sin contar la cantidad de años de servicio que tenga, siempre querrá visitar las dependencias de “SU” Fuerza Aérea, seguirá usando un tazón de Fidae para tomar sus desayunos, usará en la solapa del terno unas alas doradas, colleras con el escudo institucional, lápiz plata de 20 años de servicio.

VI.- Conclusiones

De todo lo expuesto, realizar cambios, innovar, proponer, insistir en convicciones es difícil dentro de una Institución militar, pero no imposible, ya que mientras desempeñé mi labor en tantos años, logré capacitar a mi personal a cargo y, sobre todo, en el momento de renunciar, dejar a una persona de plena confianza a quien le traspasé todos mis conocimientos, preparándola para mi ausencia y que, hasta hoy, administra aquella dependencia institucional.

La problemática siempre está presente, pero la principal causa de ella, el Presupuesto Fiscal, es aún casi imposible de erradicar. Pero, no obstante, aunque el servicio es sencillo, el personal amable, las instalaciones funcionales hacen en un todo, que el servicio sea hogareño, que el cliente institucional se sienta como si estuviese en casa, entrando a la cocina para que el maestro le prepare un bistec o le deje el desayuno en la habitación, o que la recepcionista le tome los recados de

la familia. Es algo que no se puede cuantificar pero que son cualidades que se valoran.

“¿Qué aporta entonces un valor de marca? Diferenciación. Algo que todo el mundo quiere lograr, pero que es muy difícil de explicar. Aquello que entrega unicidad a la marca. Y ¿cómo se logra? Captando la atención del consumidor para que aumente el valor y el patrimonio entregado por los consumidores y finalmente, lo más difícil... Enamorándolo” (UNIACC, 2014. Propuesta de Valor).

IV.- PORTAFOLIO DIGITAL III

A.- Hito 3

Analizar lo que significa cada conocimiento adquirido, no es fácil, sobre todo cuando lo que cada persona analiza son situaciones concretas y no lo que significa cada decisión, es por ello que Portafolio Digital nos hace profundizar a través de todas las semanas de cada asignatura, el ¿Qué aprendí? ¿Cómo me ayuda o para que me sirve? ¿Cuál es el conocimiento previo? O ¿en qué cambio mi conocimiento previo, luego de lo aprendido?

Por ello, surgen un sinnúmero de preguntas, en especial cuando ya se tiene un previo conocimiento, es cuando más surgen dudas, o cuando tenemos un modo de pensar de la realidad, que no es igual para todos.

En esta entrega de Hito, incrementamos los nuevos aprendizajes en Desarrollo Económico, E – Marketing, Ética y Responsabilidad Social y Gestión financiera Corporativa, entregando testimonio de un proceso que inicialmente parecía imposible y poco a poco, más que imposible ha sido, sin dudas, la mejor decisión y experiencia.

9.1.- Desarrollo Económico

a.- Conocimientos previos:

Debo confesar que jamás había aprendido tanta historia económica, como hasta ahora. No sólo por los conceptos en sí, sino en cómo se fue gestando la economía según las circunstancias de las épocas ni tampoco analizar que todo avance en la tecnología o la industria, pueda causar daño colateral, en diferente medida, como las externalidades. Creo que analizar como tres parecidos países, con políticas muy diferentes, logran ser, actualmente, las potencias productivas mundiales, países que pasaron de un estado bélico, a la reconstrucción tal, que ninguna teoría de variables exógenas o endógenas, puede ser comprobada en su totalidad.

b.- Problematización:

Mi dificultad al inicio de la asignatura, fue comprensión lectora, al momento de dar el control semanal, quizás por ímpetu, por ansiedad a terminar, por distracción, no logre comprender preguntas de Negación. Resultando de ello, un mal comienzo, que no esperaba, frustración e incredulidad.

c.- Prácticas reflexivas:

Como futura Ingeniero Comercial, esta asignatura es clave, al momento de exponer ideas, basadas en la experiencia del país, en la idiosincrasia, en la sociedad, en los Gobiernos, es por ello, que no puedo darme por vencida por solo una mala nota. Pero: ¿qué es una mala nota? Tal como enseñó a mi hijo que es mejor saber muy bien los conocimientos para un 4.0 y esforzarse en aprender más, para mejorar la calificación y, sobre todo, aumentar conocimientos.

d.- Re – significación:

He mencionado en otra asignatura que, los trabajos que se realizan (semana por medio) en el trayecto de la asignatura son y serán la mejor manera de aprender y adquirir más y mejores conocimientos ya que es uno quien investiga más, lee más (y claramente, toma más tiempo) y se interioriza aún más. También es un buen modo de subir calificaciones.

e.- Creación y Transformación:

Fundamentalmente, realizando trabajos es cuando una idea puede hacer grandes cosas y por medio de ellos, es cuando más satisfacción me han dado. Crear algo tan propio, transformarlo en una información que pudiese ser ayuda a otras personas, a crear nuevos conceptos y puntos de vista. Transformar una idea preconcebida, a otra que puede estar en la vereda de al frente. Eso, precisamente fue mi transformación: el desarrollo económico heredado de la Dictadura, la transformación que incluso tuvo, ha hecho de

Chile, económicamente hablando, un país de grandes ideas, pero quizás con pocas oportunidades, socialmente hablando.

9.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1

Claramente mi primera evidencia es mi primera calificación, que no reflejaba los conocimientos adquiridos, pero si, refleja mi apresurada mente (o atolondrada) que no supo interpretar los enunciados de una pregunta.

Por lo tanto, mi primera evidencia son mis calificaciones progresivas, durante el periodo de aprendizaje: mi primera evaluación y una evolución de la comprensión, para obtener un 7.0:

Controles	
S1: Envío de Control	3,5
S3: Envío de Control	5,8
S5: Envío de Control	7,0
\bar{x} Total: Controles	5,4
Media ponderada de calificaciones.	

b.- Evidencia 2

En esa primera semana, durante el proceso de estudio, también me dediqué a ahondar en la pregunta de discusión que, si bien me daba seguridad en como adquiriría conocimientos, así como tranquilidad para enfrentar el control semanal (que no obtuve el resultado esperado por mi), si me dio la satisfacción de una muy buena calificación, que hizo no decaer en ánimo ni entrar a una decepción. Por ello adjunto la pregunta de Foro Semana 1, junto con mis intervenciones.

¿Cree usted que cuando se maximiza el bienestar individual, entonces ocurre lo mismo con el bienestar colectivo? Entregue dos razones a favor o en contra de esta postura.

Re: [Pregunta de discusión](#)

de [GLORIA PAZ MUÑOZ PEDRALS](#) - viernes, 5 de agosto de 2022, 22:47

Buen viernes, Profe y Compañeros.

Respecto a la Teoría de Adam Smith, la que fue escrita hace 250 años atrás, donde en Europa aún existían Monarquías, feudalismo, conquistas de nuevos imperios... quizás era válida completamente. Pero hoy en día, en un mundo con tecnologías, con una población más ilustrada y un alto nivel de competitivas, es casi imposible que el bienestar "colectivo" pueda llevarse a cabo.

Efectivamente, hoy cualquier nuevo negocio o lo ya existente, genera empleos y las ganancias para el dueño y su propio bienestar, pero en un país como el nuestro (solo por ponerlo de ejemplo) donde existe una brecha de sueldos, considerable, donde un hombre aun gana más que una mujer por el mismo trabajo, donde la educación es diferente si es privada o pública, donde ofrecen trabajo de vendedores de curso de inglés a Ingenieros Comerciales (perdón por este ejemplo, pero recuerdo, por decepcionante que suene que una empresa "X" solicitaba ingenieros comerciales y periodistas para ser ejecutivos de venta de sus cursos de inglés), donde las políticas públicas exigen a los empresarios comprometerse con el medio ambiente, usando mejores (y más caras) tecnologías, donde el empresario se siente forzado a abaratar costo de mano de obra, donde se prefiere contratar una máquina de autoservicio de gasolinera (y despedir al bombero), en un país que envía a clases de ética a altos ejecutivos como "castigo" por coludirse, y podría seguir enumerando situaciones, definitivamente, lo colectivo no sería posible.

Sin embargo, si es posible el bienestar del entorno del mismo individuo, cuando él o la sostenedora del hogar tiene un trabajo estable, con remuneración justa y acorde a sus capacidades y esfuerzos, donde se puede dar gustos como hijos bien alimentados, escolarizados, con una red de apoyo familiar, el entorno individual está en pleno bienestar. Pero, sin duda, no podríamos concluir en un "todo", el bienestar país:

- 1.- Porque no todos los hogares viven la misma realidad económica
- 2.- porque no todos los hogares están en la misma realidad social
- 3.- porque no todas las ciudades tienen el mismo nivel de desempleo, o de salud, o contaminación, o pobreza, etc.

Si yo pudiese medir el nivel de desarrollo económico y de bienestar del lugar en que vivo (Porvenir) no solo sería un lugar ideal para vivir, con un nivel de bienestar alto y una economía circular, sino que claramente podría ser posible la Teoría de que se maximiza el bienestar individual, también se maximiza el bienestar colectivo.

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

Saludos cordiales,

GloriaPaz Muñoz Pedrals

Ref. Bibliog.

Gallardo, F. (2017). *Conceptos previos*. Desarrollo Económico. Lea esto primero (Semana 1).

Video de la semana Desarrollo económico - Fco Gallardo, video clase 1

Video 123 aprende más - Bienestar social y bienestar individual (Foro sem 1)

Cap. I, El crecimiento económico - Nardozzi (1990)

Reflexión personal

[Enlace permanente](#) | [Mostrar mensaje anterior](#) | [Responder](#)

c.- Evidencia 3

¿Qué mejor evidencia que una felicitación? ¿qué mejor evidencia que después de investigar sobre un tema específico, se hizo un buen trabajo? Por ello, evidencio mis pequeñas satisfacciones que me brindan, las satisfacciones del Docente que, a la larga, mi primera mala nota de la asignatura, pasó sin penas ni glorias.

Calificado sobre jueves, 1 de septiembre de 2022, 10:36

Calificado por



CAROLINA BOCAZ VERGARA

Comentarios de retroalimentación



Gloria,

Un muy buen trabajo, solo recomiendo redactar en tercera persona.

Felicitaciones

Saludos

Carolina

buen lunes, Profe ...

Calificado sobre

domingo, 18 de septiembre de 2022, 16:19

Calificado por



CAROLINA BOCAZ VERGARA

Comentarios de retroalimentación



Gloria, felicitaciones, un gran trabajo.

Recomiendo insertar tabla de índice.

Felicitaciones

Saludos

Carolina

10.1.- E – Marketing

a.- Conocimientos previos:

Jamás había considerado un tipo de asignatura como ésta. Jamás se me hubiese pasado por mi mente que, como futuro Ingeniero Comercial, debiese ahondar en los conceptos que conforman el Marketing Virtual. Precisamente porque todos sabemos que existe, pero ignoramos la amplitud de alternativas que existen de como formar o transformar un negocio, tan prospero como lo fue en época de Pandemia, el uso del mundo de la Web.

Por lo tanto, mis conocimientos eran nulos respecto a toda esta amplia gama de conceptos que transformó mi idea preconcebida de lo virtual, al profesionalismo concreto que hay, en torno a él.

b.- Problematización:

Mi mayor problema fue casi todo el transcurso de la asignatura ya que desconocía de tal manera los contenidos en sí, que en un comienzo me fue difícil comprender, tal así que me hizo tener varios encuentros virtuales con más de alguna compañera para comprender todo este bombardeo de información.

c.- Prácticas reflexivas:

Cuando uno quiere y necesita estar vigente en lo profesional, siempre debe actualizarse. Eso es lo que llevó a que repasara una y otra vez la información, que el Docente, nos entregaba en la semana: sus videos del foro de discusión, sus videos semanales y la presentación PPT de sus videos, ya que eran los contenidos más relevantes para estudiar.

Aquí debí comenzar de cero y aunque suele ser difícil en un principio, pasadas las semanas, fui tomando el ritmo y conectándome a los contenidos.

d.- Re – significación:

“Desafíos” ha sido el concepto que me acompañado durante todo mi periodo de aprendizaje y, en esa asignatura, no fue otra más que esta. Por lo que debo dar otro significado al concepto “Digital”, olvidarme del significado simple que yo percibía, a otro aún más complejo, que ignoraba.

e.- Creación y Transformación:




Transformar mis anticuados conceptos de lo que significaba “Internet” y crear un nuevo panorama digital, con nuevos mensajes, nuevos conceptos, nuevos saberes que, en lo personal, fueron completamente nuevos para mí. En conjunto con mis compañeros más cercanos, estudiamos en bloques, para interiorizarnos en lo que debíamos estudiar, para luego, explicarnos entre sí.

10.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1:

Creo que siempre es importante asumir errores e identificar fracasos, por ello, creo que es más efectivo empezar mis evidencias con fracasos para luego, seguir con mejores momentos. Eso me demuestra a mí misma, la evolución de mis conocimientos, como transformaría un mal momento, en uno mucho mejor.




Trabajos

 S1: Envío de Trabajo	6,0
 S3: Envío de Trabajo	3,9
 S5: Envío de Trabajo	5,5
\bar{x} Total: Trabajos Media ponderada de calificaciones.	5,1

b.- Evidencia 2:

“Vendrán tiempos mejores”, dice un dicho popular, por lo que mi segunda evidencia es el desarrollo de los resultados de los controles semanales. Y si esta asignatura no fue una de mis preferidas, no pretendo demostrarlo en mis calificaciones, me exijo no que me termine por encantar, sino, en comprenderla, conocerla y mejorar rendimiento.

Controles

 S2: Envío de Control	5,2
 S4: Envío de Control	7,0
 S6: Envío de Control	7,0
\bar{x} Total: Controles Media ponderada de calificaciones.	6,4

11.1.- Ética y Responsabilidad Social

a.- Conocimientos previos:

Creo que previo a la Ética, siempre ha existido la Moral. ¿Qué hacer? ¿Está correcto? ¿Afecto a los demás? ¿Que depende de mi decisión? Son interrogantes que, a lo largo de nuestras Vidas, nos hacemos... la mayoría de las personas. Por lo que previo a la Asignatura, considerar lo Ético fue de fácil comprensión, quizás motivada por mi entusiasmo.

b.- Problematicación:

En los tiempos que iniciaron mis actividades laborales, la Responsabilidad Social no era un tema común, el medio ambiente, era un tema incipiente que en mi niñez jamás se me inculcó y hoy como madre, si bien es fácil inculcarlo, pero difícil quitarse el concepto que una botella de bebida plástica, es tan práctica y tan buen invento, llevar fruta en envases desechables.

c.- Prácticas reflexivas:

Mi gran reflexión es lidiar con una educación que hacía cuidar las pertenencias, el valor de reparar las cosas, reparar las relaciones, toda basura era igual, frente a una generación que como todo es desechable, debe reciclarse, que no conocer el concepto reparar, sino que dejar que fluya y que lo pasado ya pasó. Nos enfrentamos a una ciudadanía que como tiene tanto desecho, debe aprender a reciclar. Toda esta reflexión es referida a la responsabilidad social, a lo que es correcto para el bien común, más que propio.

d.- Re – significación:

Difícil tomar un nuevo significado a mi reflexión anterior, ya que es algo muy personal inmerso en un universo de otros pensamientos. Pero debo enfocarme a esta pequeña parte de la población: mi familia y mis amistades cercanas. Respeto, lealtad, responsabilidad personal y social, cuidar de uno y de los demás, ser justo con uno mismo y con quienes me ayudan a ser

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

mejor, con quienes colaboran en el día a día de mis quehaceres profesionales.

e.- Creación y Transformación:

Más que crear y transformar, quiero mantener. Mantener mi moral, mi honor, mi compromiso social y como ciudadana. Mantengo como madre, hija, hermana, compañera y mujer, mis creencias, mis costumbres, mis responsabilidades, mi educación.

Esta asignatura es, hasta este punto de mi aprendizaje, una de las que más me hizo ahondar en la conciencia de lo correcto o incorrecto.

11.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1:

Solo una opinión de mi primer foro de discusión. Más que la calificación, es la reflexión, el constante concepto de la asignatura: reflexionar de la actualidad.

de GLORIA PAZ MUÑOZ PEDRALS - viernes, 17 de junio de 2022, 19:08

Como se está viendo en el trabajo que estamos desarrollando, la Moral se enmarca en un conjunto de normativas de conductas para los individuos y la Ética es producto de la reflexión antes de tomar una decisión, no es una costumbre de uso diario.

La MORAL consiste básicamente en un manual de acciones permitidas y otras prohibidas. Si se transgreden estas últimas, la ley indicará su castigo penal, ya sean hombres, mujeres, adolescentes malos y la ley también sancionará a aquellos que parecen y se dicen buenos, pero faltaron a la Moral imperante.

Por lo que las conductas éticas sí son parte de la naturaleza humana, es nuestra CONCIENCIA la que nos indica el buen proceder. El ser humano se diferencia de los animales en que tiene un YO interior pensante y reflexivo que le indica el bien y el mal en su proceder.

Como dice Emmanuel Kant la ÉTICA es la buena voluntad, las exigencias de la razón autónoma y la supremacía del deber o Carlos Marx, que busca el cambio a una sociedad diferente en que todos los seres tienen la conciencia del bien común, porque se les ha entregado con equidad todas las oportunidades.

Una falta a la ética no es sancionada e incluso, la mayoría de las veces pasa desapercibida y/u olvidada, ejemplos tales como Penta, La Polar, Soquimich, Codelco y tantas otras, pero las faltas a la moral, no sólo pueden ser sancionadas legalmente, sino que también existe una sanción social.

El día que dejemos de cuestionarnos si imprimir o no, las tareas de los hijos en la oficina, significaría que los niveles de nuestra ética, están en su mínima expresión.

Saludos

b.- Evidencia 2:

Mi evidencia numero 2 va relacionada con el feedback del Docente en aquel foro, que esclareció mis dudas, relacionadas con el camino a seguir de las indagaciones posteriores. Asignatura que no quedo fuera de las conversaciones entre los adultos del hogar, de las opiniones respecto a lo correcto, de análisis de la sociedad y que también dieron pie para momentos divertidos.

Re: Pregunta de discusión
de ANDRES ANTONIO PARADA OLIVARES - lunes, 20 de junio de 2022, 15:52

Gloria, hola

Te felicito por el uso de las fuentes estudios. Muy buena tu vinculación Kant y Marx. En esta discusión está el desafío de la ética en el mundo empresarial, es decir, lo que yo creo es correcto, continuara esta trayectoria, sólo si beneficia al bien común, o por lo menos lo intenta.

Esta reflexión es muy buena:

"Una falta a la ética no es sancionada e incluso, la mayoría de las veces pasa desapercibida y/u olvidada, ejemplos tales como Penta, La Polar, Soquimich, Codelco y tantas otras, pero las faltas a la moral, no sólo pueden ser sancionadas legalmente, sino que también existe una sanción social."

Su reflexión es muy interesante, porque comienzas un cuestionamiento del comportamiento del sector al cual perteneces como persona, profesional y ciudadana.

Gracias por compartir tus saberes

[Enlace permanente](#) | [Mostrar mensaje anterior](#) | [Responder](#)

c.- Evidencia 3:

Si bien fue una de las asignaturas preferidas, que motivaba mi aprendizaje y realizar mejores indagaciones y búsquedas de información, mis calificaciones en los trabajos, instancia donde más se refleja el aprendizaje, no llegaron a la calificación máxima, pero sí a la máxima capacidad de búsqueda y procesar información para entregar lo mejor de mí, en referencia de mis conocimientos adquiridos.

Trabajos	
S1: Envío de Trabajo	6,3
S3: Envío de Trabajo	6,3
S5: Envío de Trabajo	6,3
Total: Trabajos Media ponderada de calificaciones.	6,3
Total: Proceso de Aprendizaje Media ponderada de calificaciones.	6,5

12.1.- Gestión Financiera y Corporativa

a.- Conocimientos previos:

De conceptos Contables, al inicio de estas semanas de aprendizaje, fueron necesarios para refrescar memoria de elementos ya sabidos, pero en el transcurso, fueron mutando a conceptos financieros de análisis, dando importancia que tienen los aprendizajes en la Alta Gerencia y lo relevante que llega a ser la Planificación estratégica empresarial.

b.- Problematización:

Difícil se me hizo comprender el cómo preparar Estrategias, de que elementos conforman la planificación y lo que conforma la estrategia y sobre todo comprenderlas como conceptos separados, durante la quinta semana de aprendizaje.

c.- Prácticas reflexivas:

Reflexionar sobre que es primero: ¿estrategia o planificación? ¿Sus diferencias? Conceptualmente fue la gran diferencia.

Estrategia es el conjunto de acciones que se toman para conseguir un objetivo y Planificación, el cómo llevarlo a cabo.

d.- Re – significación:

El cambio significativo de esta asignatura llegó en la semana 6, donde lo aprendido la semana anterior, vendría de la mano con la Ética en los negocios y conjuntamente con la última semana de Ética y Responsabilidad Social. Es en este punto donde ambos aprendizajes juegan un rol y una estrecha relación.

e.- Creación y Transformación:

Del punto anterior se desprende esta transformación de los nuevos conocimientos donde empieza el negocio y la ganancia hasta el límite de lo Ético y moral, donde creamos todos los alumnos, un trabajo individual como cierre de las semanas y reflejamos lo aprendido en ellas.

12.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1:

Mis calificaciones de los trabajos, son fiel reflejo de mi evolución en adquirir conocimientos y poder desarrollarlos, donde puedo plasmar no solo conceptos adquiridos y/o memorizados, sino comprendidos y aplicados en hechos concretos, demostrándome a mí misma que estoy en sendero derecho hacia cumplir objetivos.

Trabajos	
S2: Envío de Trabajo	5,0
S4: Envío de Trabajo	7,0
S6: Envío de Trabajo	7,0
̄ Total: Trabajos Media ponderada de calificaciones.	6,3
̄ Total: Proceso de Aprendizaje Media ponderada de calificaciones.	6,5

b.- Evidencia 2:

La conclusión del último trabajo de esta asignatura, trajo en mí, muchas satisfacciones, tanto por lo que significa el cierre de una asignatura, como el término del ciclo de aprendizaje. Coronado en reflexiones de conclusión, donde expreso la aplicación de conceptos, estrechamente relacionados con la asignatura en paralelo del mismo ciclo. Es por ello que adjunto copia de ella.

V.- CONCLUSION


“La estrategia de una empresa ética debe arrancar de sus valores, debe ser ética desde su mismo origen, desde la descripción de sus metas, de su misión y de su visión hasta su implementación y su evaluación final” (Argandoña, 2008, pág. 3).

Sin duda, estamos en una nueva etapa empresarial, que comenzó hace unos 20 años atrás, donde ya no hay espacios para contratar a familiares o rechazar a mujeres en edad fértil, donde las condiciones laborales se han ido mejorando en igualdad de condiciones, derechos y equidad, con empresas que se comprometen con el medio ambiente, con la inclusión, con aportes de fundaciones. Sin embargo, debemos promover, como futuros Ingenieros Comerciales, las buenas prácticas no solo laborales, sino en un contexto moral y ético, donde no existan más “Altos Ejecutivos” condenados y “castigados” a asistir a cursos de Ética.

La Ética debe ser una obligación moral y hacer posible en todas las organizaciones, que los “negocios y la ética” sean completamente, compatibles.

c.- Evidencia 3:

Sólo adjuntar, las felicitaciones del Docente, agradecida del acompañamiento de él, a tanta distancia, pero siempre intentando esclarecer dudas de los alumnos.

Calificado sobre	miércoles, 27 de julio de 2022, 15:11
Calificado por	 JORGE MESIAS GONZALEZ
Comentarios de retroalimentación	<p>ESTIMADA GLORIA:</p> <p>Buen trabajo.</p> <p>Desarrollo claro y preciso.</p> <p>Bien.</p> <p>Felicitaciones.</p> <p>ATTE.</p> <p>JORGE MESIAS G.</p>

EVIDENCIAS PORTAFOLIO:

a.- Evidencia 1:

Como evidencia de transformación es mi reflexión final de Actividad Lúdica 1, cuando elegí a María Montessori y reflejo su legado en el perfil de egreso como futura Ingeniera Comercial, así mismo como la vida de una mujer, puede inspirar a buscar nuevos horizontes, ideas, luchas personales, superar obstáculos y poder decir: ¡pude!

Reflexión

Antes de todo, quisiera mencionar que decidí realizar esta actividad lúdica con María Montessori por ser mujer, por ser activista feminista, por ser rebelde ante presiones políticas de adoctrinar a los niños en plena Guerra Mundial, por luchar por los derechos civiles y políticos de la mujer, por defender la libertad de optar por la vida en pareja, por el derecho a trabajar y la equidad salarial. Pero, también por mejorar las condiciones de vida de maestras rurales, por los niños forzados a trabajar, por dar a conocer la importancia del rol de la mujer en la educación de los niños y ser las principales impulsoras del cambio para una mejor sociedad.

La elegí porque creo, al igual que ella, que los niños son “los creadores de la humanidad”, que no hay que seguir a los adultos sino “seguir a los niños”, que, en esos niños, depositaremos la sociedad en que viviremos, los adultos, los últimos años de vida. La elegí, pues sé que debemos educar a niños sociables, respetuosos, humildes, solidarios, creativos y responsables.

Como alumna de Ingeniería Comercial de UNIACC, me siento como aquella niña, que es guiada por el docente, mediante los apuntes, pregunta de discusión, trabajo (grupal o individual) y video semanal para que mis motivaciones me lleven a investigar un tema, una tarea, una duda. Me guían a ser independiente, a autocorregirme, en tener libertad, en poder frustrarme sin decaer, en cumplir por mi nivel de responsabilidad, en satisfacerme a mí misma por mis calificaciones, por mis aprendizajes, en respetar, sociabilizar y ser solidaria con mis compañeros.

Por ello, la frase que más me identifica, es la que al inicio menciono, como alumna, siento, que mi profesor tiene éxito.

A * * * * *

b.- Evidencia 2

Presento como evidencia de mis nulos conocimientos previos, la gran problematización, resignificación y transformación de lo que fue durante este proceso, la asignatura de Portafolio en una resumida reflexión del Foro 2 “Compartiendo Experiencias”. Sin embargo, lo que comenzo tan nefasto, logró cautivar mi lado reflexivo, de analisis y transformarlo en dedicación y cariño, con cada entrega de las Actividades Lúdicas y Disciplinarias.



Re: Foro "Compartiendo Experiencias"

de GLORIA PAZ MUÑOZ PEDRALS - domingo, 2 de octubre de 2022, 22:42

Estimada Profe Carola

Respecto a mi experiencia con la asignatura es que si bien, en un principio mi entendimiento y comprensión hacia la idea principal, fue nula incluida mi etapa de "negación", en retrospectiva puedo darme cuenta del cambio que hubo en mí, respecto a como se fue dando el desarrollo que hice sobre los contenidos. Poco a poco fui abriendo espacios de análisis y reflexión que me ayudaron para avanzar en las actividades de Portafolio.

He ido aprendiendo no sólo en los conocimientos y contenidos, sino, en lo personal, a organizar tiempo, espacio y energía para dedicarme a mis estudios y al resto de tareas que cumplí... o intento cumplir.

Por ello creo que, lo que en un principio parecía innecesario e inútil (disculpe las palabras, pero en Portafolio I, las 3 primeras semanas fueron, para mí, del terror) es hoy, sin dudas, la mejor manera de entender el porqué de la asignatura: darnos espacios de reflexión, de comprensión y análisis, que el título de Ingeniero Comercial, no va en obtener conocimientos de estrategias en los negocios, sino que llevemos el negocio por el bienestar de las personas, de los trabajadores, de ser más justos, comprometidos con la sociedad y el medio ambiente, con la realidad país, la honra y la moral.

Mis cordiales saludos,

GloriaPaz Muñoz Pedrals

Conclusiones

Sin dudas esta instancia, en que no solo cumplimos el requisito de la asignatura de Portafolio III, sino que nos demuestra a nosotros mismos nuestro desarrollo y evolución individual, en este proceso de aprendizaje. Si en un principio la asignatura en sí, parecía una nebulosa, llena de interrogantes, en mi caso, ha tomado real significancia que cumplir con los procesos, conlleva mejor comprensión de cada etapa, que, junto a mis compañeros, se inició con una decisión, sin saber hasta dónde podríamos llegar.

Durante este nuevo ciclo, hemos ido conociendo no solo asignaturas, sino el grupo Docente me ha demostrado el compromiso con el alumnado, en estar preocupados de que apliquen los nuevos conocimientos, que una calificación, más allá de la importancia de "aprobar", no es muy alta o mediana, sino que la consistencia de lo aprendido sea concreta, donde nos comunican que sí leyeron

nuestras líneas, al hacernos un comentario, enviarnos correos o aclarar la duda de un compañero, para todos.

Este nuevo bloque, con estas 4 asignaturas, fueron en las que más cómoda me sentí, con entusiasmo y aunque a veces la energía declinaba, el sólo hecho de hacerse participe de un foro, por complicado que pudiese parecer, fue un agrado aprender.

B.- Actividades Lúdicas

Mi Actividad Lúdica 1 Personaje (202 – 445079 Portafolio III)

La mayor señal del éxito de un profesor es poder decir: 'Ahora los niños trabajan como si yo no existiera'

(María Montessori Stoppani, 1870 – 1952)

María Montessori, médico – psiquiatra, doctora en filosofía, profesora y educadora, dirigió sus conocimientos es desarrollar nuevos métodos en la educación, enfocados, luego de plantear a sus cortos 28 años, teorías de que el abandono infantil estaba estrechamente relacionado con la delincuencia y fue entonces, cuando incursionó en estudios educativos en pre escolares con deficiencias mentales y decidió dedicarse a los niños y la influencia de la educación, por el resto de su vida.

En su primera publicación de “Casa del Bambino” en 1909, propone su método de educación tendente a que el niño/a es el protagonista en el proceso educativo donde se debe enfocar que educar es un acto de amor, de respeto a los tiempos de cada niño, dándole libertad de elección y de autocorrección, fomentando la independencia y autonomía física y psíquica. La experiencia de aprendizaje, mediante la experiencia de tareas habituales y otras poco comunes, deben ser guiadas según la preferencia para luego sea ejecutadas y autocorregidas.

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

Si bien, fue un sistema educacional preescolar innovador, también fue criticado por no tener doctrina, de mucha independencia que podría conducir a una personalidad rebelde o disruptiva, así como también, se criticó que se debe educar para un buen modo de saber aplicar el método, más que sólo conocerlo. Hoy en día, no existe ningún tipo de institución superior que imparta la enseñanza de este método, por lo que la factibilidad que pudiese ser erróneamente aplicado o enseñado, es bastante posible.

El educador o adulto es quien permite actuar y pensar por sí mismo, libremente, sin premios ni castigos, por lo que el niño aprende sólo por la curiosidad, la satisfacción personal y se responsabiliza de su propio aprendizaje.

Reflexión

Antes de todo, quisiera mencionar que decidí realizar esta actividad lúdica con María Montessori por ser mujer, por ser activista feminista, por ser rebelde ante presiones políticas de adoctrinar a los niños en plena Guerra Mundial, por luchar por los derechos civiles y políticos de la mujer, por defender la libertad de optar por la vida en pareja, por el derecho a trabajar y la equidad salarial. Pero, también por mejorar las condiciones de vida de maestras rurales, por los niños forzados a trabajar, por dar a conocer la importancia del rol de la mujer en la educación de los niños y ser las principales impulsoras del cambio para una mejor sociedad.

La elegí porque creo, al igual que ella, que los niños son “los creadores de la humanidad”, que no hay que seguir a los adultos sino “seguir a los niños”, que, en esos niños, depositaremos la sociedad en que viviremos, los adultos, los últimos años de vida. La elegí, pues sé que debemos educar a niños sociables, respetuosos, humildes, solidarios, creativos y responsables.

Como alumna de Ingeniería Comercial de UNIACC, me siento como aquella niña, que es guiada por el docente, mediante los apuntes, pregunta de discusión, trabajo (grupal o individual) y video semanal para que mis

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

motivaciones me lleven a investigar un tema, una tarea, una duda. Me guían a ser independiente, a autocorregirme, en tener libertad, en poder frustrarme sin decaer, en cumplir por mi nivel de responsabilidad, en satisfacerme a mí misma por mis calificaciones, por mis aprendizajes, en respetar, sociabilizar y ser solidaria con mis compañeros.

Por ello, la frase que más me identifica, es la que al inicio menciono, como alumna, siento, que mi profesor tiene éxito.

Mi Actividad Lúdica 2 Libro o Película (202 – 445079 Portafolio III)

En esta oportunidad hemos querido enfocarnos en la Docencia, de cómo alumnas hemos recibido los conocimientos durante la trayectoria de las asignaturas y quizás, el film elegido sea uno de los que refleja la idea central de la significancia de la Educación: Inspirar.

Sin grandes aspiraciones, la película sólo obtuvo Oscar por mejor Guion, nos entrega el eterno dilema del modelo educativo: tradición o renovación, lo que lleva a una vorágine de sentimientos mientras se desarrolla la historia, que nos llevan a un trágico y melancólico final.

A continuación, nuestra elección, que esperamos disfrute.

“La sociedad de los poetas muertos”

La historia sucede a finales de la década de los cincuentas, dentro de la Academia Welton, un internado para jóvenes varones de la alta sociedad. Dicha institución se caracterizaba por promover una educación tradicional y disciplinada, basada en el autoritarismo y la obediencia ciega hacia padres y maestros en la que carecen de valor las opiniones de los estudiantes. La historia comienza con la incorporación del profesor John Keating, exalumno de Welton quien regresa, ahora, como maestro de literatura, utilizando un

método de enseñanza-aprendizaje que busca desarrollar en sus alumnos el pensamiento crítico, analítico y consciente, así como inculcarles autoconfianza y toma de decisiones.

Durante el desarrollo de la historia, el Profesor John Keating nos revela su pasión por la lectura y la concepción de la educación como una potente herramienta transformadora, que no tiene barreras de clases sociales. La educación debe inspirar, transmitir conocimientos, romper paradigmas, llevar a la reflexión y a la búsqueda de una auténtica razón de Vida. De la película podríamos destacar aquellos momentos donde los personajes nos dicen mensajes, relacionados con el legado de la educación, del aprendizaje y de inspirarnos a cambiar el mundo, a uno más apasionado y lleno de sueños cumplidos, por ello hemos seleccionado tres momentos donde estas frases quedan en nuestra memoria:

1.- En sus primeras clases, el profesor lleva a sus alumnos a la reflexión, luego de contemplar fotografías de sus predecesores, mencionándoles que algún día todos los presentes en la sala, dejarán de respirar, por lo que deben aprovechar cada día, de hacer algo extraordinario. **“El día de hoy no se volverá a repetir. Vive intensamente cada instante, lo que no significa alocadamente; sino mimando cada situación, escuchando a cada compañero, intentando realizar cada sueño positivo, buscando el éxito del otro; y examinándote de la asignatura fundamental: el amor. Para que un día no lamente haber malgastado egoístamente tu capacidad de amar y dar vida”**. No estamos solos en la Vida, por lo que nuestros actos, decisiones o en el cumplimiento de nuestros sueños, siempre debemos analizar la situación, no dañarnos ni dañar, ayudarnos mutuamente y aprender a valorar nuestras pasiones y la de los demás.

2.- **“Me he subido a mi mesa para recordar que hay que mirar las cosas de un modo diferente. El mundo se ve distinto desde aquí arriba.”** La imagen más icónica del film, donde el docente inspira a sus alumnos que, en

el futuro, busquen una nueva manera de ver la Vida, de enfrentarla desde otro prisma y en este caso, en las alturas, se tiene una mejor visión de ella.

3.- “Amigos míos, aún no es tarde para hallar un nuevo mundo, mantengo el propósito de ir más allá del ocaso. Es cierto, no tenemos la misma fuerza que en los viejos días. Movía cielo y tierra. Somos lo que somos, un parejo temple de corazones heroicos, débiles por el tiempo y el destino, pero más fuertes en voluntad para esforzarse, luchar, encontrar y no ceder.” (Citando a Alfred Lord Tennyson – 1809/1892, poeta y dramaturgo inglés). Cada etapa de la vida es distinta y cada una, tiene sus propios sueños, por lo que debemos perseguirlos a lo largo de ella cuando se es joven (donde más fuerza tenemos) y de adultos o de avanzada edad cuando la fortaleza es la voluntad y la tenacidad.

Reflexiones

El film es una Oda a la Educación y de la importancia de ella, como herramienta para la Vida, que inspira a los alumnos, en este momento nosotras, futuros Ingenieros Comerciales, encontremos la pasión de una profesión, cumplamos nuestros sueños, incansablemente para así, en un futuro no lejano, también podamos inspirar a otros, comenzando por nuestros hijos: que no importa la edad, la condición social, las dificultades de las circunstancias y que siempre, se puede alcanzar nuestros deseos. La metodología del profesor Keating, tiene un enfoque pedagógico a través de factores motivacionales poniendo énfasis en la creatividad de la mente del ser humano.

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

C.- Actividad Disciplinar

La Búsqueda de Alternativas

Durante los trabajos anteriores, hemos ahondado respecto a la experiencia de ingresar a una Institución Pública y de FF.AA., luego de haber desarrollado una vida laboral en el sector privado. Si bien, las diferencias de como gestionan la Administración, en Gestión Comercial, de Personal, de Finanzas, Adquisiciones, Capacitación entre otras, son variadas y significativas, el desarrollo laboral nos enriqueció en lo profesional y en lo personal.

Durante estas semanas, los conocimientos adquiridos en Gestión de Talento nos hacen reflexionar en los cambios estructurales, respecto a la Administración de Recursos Humanos y de cómo se ha ido resignificando la selección y contratación de Personal, que la Capacitación es una inversión, la Evaluación de desempeño es más que una herramienta para aumentos de sueldos, que más que desvincular, hay que re educar y motivar.

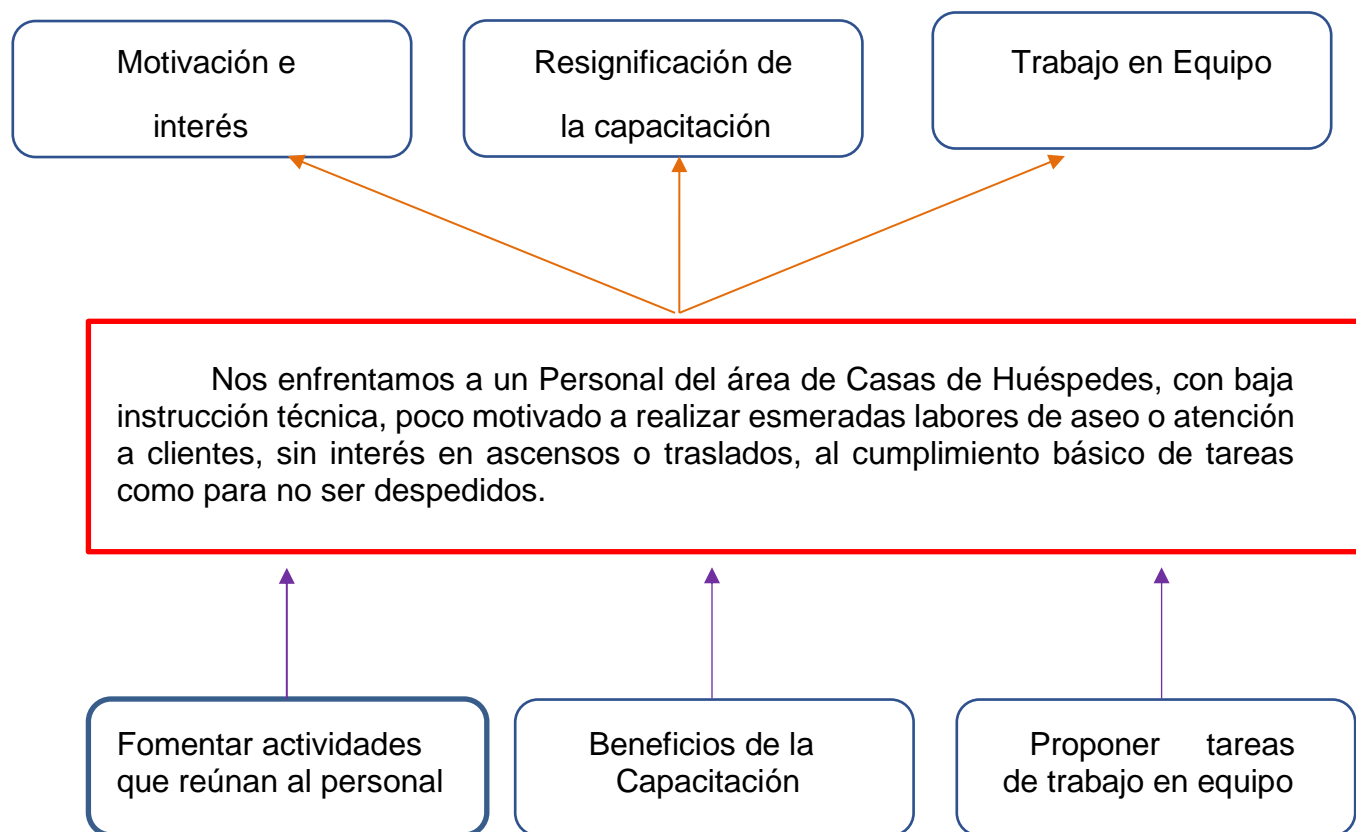
A continuación, y a modo de ejemplarizar este positivo cambio, elaboraremos alternativas factibles para enfrentar el impacto de cambio, dimensionando aspectos que pueden aparecer mientras se van desarrollando las nuevas estructuras en la Gestión de Talento.

I.- Árbol de Objetivos

Romper paradigmas de cómo es la mejor manera de seleccionar al Personal con quién queremos trabajar, es más bien, definir qué deseamos concretar, cual es la Misión, Visión y Objetivos que como Institución deseamos cumplir a cabalidad. Aquí es cuando nos enfrentamos a que sólo basta con una cantidad de personas, sino que valoramos el conocimiento, sumando valores, entusiasmo, responsabilidad, dinamismo, por mencionar algunos aspectos, que transforman el concepto de “Mano de Obra” o

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

“Recursos Humanos” en darle valor al “Capital Humano”. El siguiente diagrama, nos demuestra lo que, al ingresar a la Institución, nos encontramos y lo que nos proponemos como objetivos. Dar valor no sólo a las personas, sino que valorar el trabajo realizado y a nuestros compañeros de trabajo.



II. – Estrategias de Alternativas

1. Motivación e interés:

- Horario de almuerzos en 2 turnos
- Reuniones de inicio de semana con el personal de habitaciones y cocina, cada lunes.
- Reuniones de cierre de semana y entrega de turnos siguientes, cada viernes.
- Celebración de cumpleaños.
- Seguimiento a cualquier enfermedad que implica licencia médica.

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

- Confeccionar ficha de cada integrante del establecimiento a fin de conocer dirección, grupo familiar, fecha de ingreso, teléfonos de contacto.
- Comunicación diaria y presencia constante del Administrador, en lugares de trabajo (cocina, bodega, lavandería, recepción, habitaciones).
- Hacer partícipe al personal de pequeños logros de la Administración como la aprobación de compras de bienes muebles o inmuebles, alimentos y bebidas, tecnología, artículos de aseo, reparación del TV de comedor del personal, por ejemplo.

2. Resignificación de capacitación:

- Implementar libro de Novedades del personal de Recepción, que incluya información de estado de reservas, de pasajeros, elementos extraviados, dineros en custodia, arqueos de caja.
- Cambio en horarios del personal de recepción, con margen de 30 minutos, para la entrega de turno y feedback.
- Re educar al personal de recepción en las tareas diarias de un recepcionista, confeccionando Manual de Actividades que incluyen desde como atender el teléfono o manejar llamadas de emergencias.
- Realizar chequeo de habitaciones y demostrar detalles de limpieza, aseo y orden que una Camarera, no puede olvidar como ejemplo, el doblado de sábanas en 90 grados, del papel higiénico y de toallas.

3. Trabajo en Equipo:

- El logro de uno, es el logro de todos.
- Hacer partícipe al personal, de las actividades que otros compañeros, realizan.
- Utilizar concepto de “Roles Múltiples” a fin de cada integrante del equipo, conozca, lo mejor posible, las tareas diarias de otro puesto de trabajo, tanto como para realizar reemplazos, como por traslado de lugar de trabajo de Camarera a Recepción, o de Recepción a Administrativa.
- Transmitir conocimientos de Contabilidad y Bodega a integrantes de Recepción, a fin que se introduzcan a tareas más complejas, que van más allá de atender un teléfono.

III.- Indicadores de Medición

Una tradicional forma de medir los objetivos planteados, son midiendo el ambiente laboral, lo que de acuerdo a los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la Asignatura Gestión de Talento, el sentimiento de pertenencia, sentirse valorado laboralmente, sentirse parte de un equipo de trabajo o querido por parte de los compañeros de trabajo, hacen que una persona transforme positivamente su conceptualización del trabajo, mejorando su rendimiento, sus relaciones interpersonales, aumentando el interés por sus tareas diarias y por el cumplimiento de las metas de sus superiores o estar dispuesto a ayudar a los demás.

Para medir la importancia que tiene la Capacitación del Personal o el trabajo en equipo, sólo sería necesario medir el objetivo de Motivación e Interés, que mientras más alto puntaje demuestra un favorecedor clima laboral, trayendo como consecuencia la necesidad personal de aprender más, de aspirar a desempeñar otro cargo que a su parecer es más importante y/o aspirar a un ascenso o aumento de remuneración. Se propone una Encuesta de Satisfacción Laboral anónima, con los siguientes conceptos y puntajes:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	No sé	De acuerdo	Muy de acuerdo

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

Jefatura	1	2	3	4	5
Mi Jefatura se interesa por mi trabajo.					
Se interesa por mi vida familiar.					
Me corrigen positivamente.					
Me felicitan si hago un trabajo extraordinario.					
Me ha enseñado tareas nuevas para mí.					

Compañeros de Trabajo	1	2	3	4	5
Me siento agradado/a con mis compañeros					
Mis compañeros son amables conmigo					
Mis compañeros podrían ser amigos míos					
Mis compañeros me ayudan si lo solicito					
Tengo buena relación con mis compañeros					

Lugar de Trabajo	1	2	3	4	5
Me gusta el lugar donde trabajo.					
Me gusta mi trabajo.					
Creo que hago bien mi trabajo					
A veces pienso en renunciar					
A diario, voy contento/a trabajar.					

Mientras mayor sea el puntaje, más alto es el bienestar laboral y posterior a ello, realizar seguimiento al cumplimiento de objetivo de ingresos, disminución de gastos básicos, aumento de gastos de Adquisiciones, aumento de ventas por concepto de AA&BB (Alimentos y Bebidas).

IV.- F.O.D.A.

Nuestro lugar a analizar es la Casa de Huéspedes para Oficiales de la FACH, que se encuentra ubicada en pleno centro de Santiago, con 22 habitaciones y una capacidad de alojamiento para 47 pasajeros, con dotación de 22 personas.

1.- Fortalezas:

- La dotación está bien estructurada en 5 áreas de trabajo: administración, recepción, habitaciones, cocina, lavandería.
- La dotación está conformada desde más de 15 años, con algunas nuevas incorporaciones y desvinculaciones.
- La estabilidad laboral es el factor determinante y en gran medida, de permanecer en un lugar de trabajo seguro y duradero.
- La dotación es bastante menor, por lo que es más factible el éxito de implantar nuevas políticas internas de control.

2.- Oportunidades:

- El tiempo que lleva el personal trabajando junto, es un factor importante que propicia la convivencia y cercanía.
- El grupo humano es amable y tiene fácil aceptación al constante cambio de Administración, consecuencia de ascensos y traslados de la Oficialidad institucional y Jefaturas de la División de Bienestar, de donde dependen los centros recreacionales y casas de huéspedes.
- El Personal goza de una inducción de los rangos militares y nombres de pasajeros frecuente, que hacen el cliente se sienta más acogido y familiarizado con la unidad.

3.- Debilidades:

- El personal en general, no cuenta con estudios técnicos, lo que dificulta la comprensión de conceptos hoteleros, los cuales deberán ser introducidos.

4.- Amenazas:

- Una amenaza constante, de que las casas de huéspedes dejen de funcionar, son los cambios políticos del país, la asignación de fondos fiscales para la ejecución de presupuesto público, que incluyen unidades de servicios de alojamiento para el personal que debe trasladarse entre regiones tanto en comisión de servicio como en vacaciones.

V.- Conclusiones

La experiencia enriquecedora de haber aportado conocimientos al Personal a cargo de la nueva Administración, fue un éxito personal. Conocer, desde la humildad al grupo humano que constituía esta dotación y transformarla a tal punto, que se hicieron hacedores de tareas múltiples, comprometiéndose con un mejor funcionamiento operacional de la casa de Huéspedes, ofreciendo mejor disposición hacia los pasajeros, voluntad para tomar pequeñas tareas como grandes desafíos, con una Administración de puertas abiertas tanto para consultas personales, propuestas de nuevas ideas laborales, colaboración en multifuncionalidad en periodos de vacaciones, propiciaron el aumento de ventas, productividad de mano de obra, disminución de capacidad ociosa de habitaciones, donde la planificación de reservas y uso productivo de cada habitación, fuese coordinada en conjunto con sección de recepción y Habitaciones.

La Administración capacitó, sólo con los recursos de conocimiento y transmisión de información, tanto al personal de Habitaciones, recepción, Cocina y al personal administrativo, en diferentes áreas, relacionadas con las tareas operacionales, demostrando la importancia de ésta, al momento de reemplazar o cubrir puestos de trabajo. Así quedó demostrado, cuando por motivos personales, el Administrador renunció quedando en su reemplazo una administrativa, que, por buena disposición, lealtad, honestidad, alto grado de compromiso y responsabilidad, se le fue capacitando con antelación, para ese momento.

Con lo anteriormente expuesto, se comprueba las teorías de la asignatura de Gestión de Talento, la importancia de la capacitación, de los roles múltiples, de la evaluación de desempeño, de la inducción, entre otros, que conllevan a que el personal se sienta valorado, importante y comprometido en cumplir no solo sus propias expectativas, sino en cumplir junto a sus compañeros, los objetivos que la propia organización desea cumplir.

V.- PORTAFOLIO DIGITAL IV

A.- Hito 4

Analizar cada asignatura y sus contenidos, trabajos realizados, las propias calificaciones en los controles, no es tarea fácil, ya que, si bien muchos de los alumnos tenemos conocimientos previos, sumado a una experiencia laboral, contextualizarlos en cada asignatura o llevarlos a una idea concreta, hacen replantearnos algunos conceptos anticuados o errados... incluso, comparar el ámbito laboral de hace más de 20 años con el actual, nos hace preguntarnos en que Chile, vivíamos.

Hoy, en esta entrega, se añaden a nuestros conocimientos las asignaturas de Brand Management, Gestión de Talento, Taller de habilidades Directivas, Conductas del Consumidor, Evaluación de Proyectos y Taller de Gestión Comercial, junto con Portafolio IV, donde testifico la experiencia del proceso de aprendizaje, pero también el proceso de una nueva etapa en la vida, donde se combina la familia, la distancia y el estudio, post Pandemia.

13.1.- Brand Management

a.- Conocimientos previos:

Todo lo que respecta a esta área de la Publicidad, es nuevo para mí y mis conocimientos previos no eran más de un solo espectador de ella y consumidor de marcas, por lo que, durante estas 6 semanas, junto con las otras asignaturas relacionadas como Marketing, E-Marketing y Branding, han sido ahondar en el campo conceptual de MARCA, hacerla, venderla y mantenerla en el tiempo con las herramientas aprendidas.

b.- Problematización:

Mi principal problema quizás fue la Creatividad. El sentir no ser capaz de crear nuevos conceptos, de haber comprendido el matiz de cada concepto o saber utilizar de forma correcta las herramientas en creación de marca.

c.- Prácticas reflexivas:

Identificar las mejores alternativas para gestionar y administrar una marca, es fundamental al ejecutar el rol de Gerente de Marketing, como Ingeniero Comercial, por ello es necesario desarrollar nuevas habilidades con la ayuda de esta asignatura. Reflexiono en mis habilidades propias y en las que puedo desarrollar desde cero, así, como también he aprendido en la otra asignatura, el poder sumar habilidades y otras potenciarlas.

d.- Re – significación:

Realizar mis trabajos individuales, fue todo un desafío a mi creatividad y poner a prueba el desplante propio de hacer videos y audios, según los requerimientos del Docente. Y este desafío fue desde la primera semana y la actividad diagnostica, lo que sumó otra dificultad en el trabajo grupal, que nos embargó la incertidumbre desde donde empezar.

e.- Creación y Transformación:

Poner en marcha mi creatividad, así como con la asignatura Portafolio, siempre es y será un desafío propio, que creo he superado y despierta en mi, ideas que puedo llevar al área del comercio que siempre me ha apasionado: la Hotelería, tanto por lo multifacética que es la gestión de marca, como lo envolvente y entretenida que es para mí. Llevar mis nuevos conocimientos, mis nuevas habilidades desarrolladas a mi experiencia, será sin duda, un engranaje recién aceitado.

13.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1

Como primera evidencia, presento un video que realicé como Actividad Diagnostica, donde debía presentar una marca que fuese la que más me gustara. Obviamente, mi experiencia laboral de 4 años en Mc Donald's, fue y seguirá siendo mi preferida tanto por sus productos, como en su proyección al mundo, lo cual conocí desde su interior desde que ingresé como Gerente Trainer, hasta mi retiro como 1er Asistente.

<https://youtu.be/nz9Oew5JoPM>

En este video, que no fue evaluado, me trajo lindos recuerdos de mi estadía en aquel trabajo, de 1998 al 2001... y un día 11 de septiembre a las 9:00 horas, fui a firmar mi finiquito y al regresar a casa, estaban dando las noticias del atentado de las Torres Gemelas en EE.UU. ... ese día, por esos dos motivos, no lo olvidaré.

b.- Evidencia 2

El primer trabajo individual fue bastante difícil, ya que debíamos "vender" un producto definido por el Docente que, en lo personal, ni siquiera consideraría adquirir y, aun así, transformarlo en una necesidad para un público a cautivar.


<https://youtu.be/9hMXNHXdIYE>

Posterior a esto, el comentario del Docente fue enriquecedor ya que me hizo sentir cómoda y segura de que iba por un buen camino de comprensión.

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

6,9 / 7,0

Calificado sobre lunes, 10 de octubre de 2022, 15:43

Calificado por  LUIS ALEJANDRO CARO VILLALOBOS

Comentarios de retroalimentación

Gracias Gloria, se nota que tiene talento en ventas :) hizo una buena entrada para romper el hielo, enfoca la presentación en el problema, ello permite solucionar las necesidades del cliente.

Si debes argumentar mejor la estrategia de gestión de marca, como harás para que el cliente te conozca.

A reforzar además la estrategia de producto para que el potencial cliente comprenda mejor lo que desarrollar como idea.

sls

Luis


c.- Evidencia 3

Como última evidencia, es el segundo trabajo que hicimos en grupo. Si bien fue confuso por cual trabajo seleccionar para transformarlo con los conocimientos adquiridos de la semana, fue una difícil confección, coordinación, estábamos muy confundidas. La tensión del año, del tiempo, de las confusiones e interrogantes, de la presión de la familia nos puso a prueba como equipo: discutimos, nos molestamos, nos “choreamos” ... pero logramos un mejor trabajo en equipo. <https://youtu.be/fnEG4B-7rO8>

Y complementando la evidencia, los comentarios del Docente:

6,5 / 7,0

Calificado sobre martes, 25 de octubre de 2022, 00:24

Calificado por  LUIS ALEJANDRO CARO VILLALOBOS

Comentarios de retroalimentación

Gracias Equipo, lograron adecuar el trabajo en base a las acciones para posicionar la marca en el mercado, solo no evidencio la justificación de la "casa de marca", pero las acciones publicitarias se logran y el relato del video va aclarando cada actividad.

sls

Luis

14.1.- Gestión de Talento

a.- Conocimientos previos:

Mi única experiencia previa, fue haber entrevistado a candidatos a puestos menores, seleccionar personal, entrenar personal, motivar, incentivar, ascender y despedir, pero, acciones que la trayectoria profesional se me fue dando en el que hacer de mis propias funciones, dentro de una organización.

b.- Problematización:

Si bien, no me fue difícil comprender el nuevo concepto de Gestión de Recursos Humanos, si se hace complejo la comprensión de como transformar los roles múltiples a diferentes personas o puestos de trabajo, de cómo fomentar buenas prácticas de motivación: ¿con que motivar a personas jóvenes en el lugar de trabajo? ¿Cuándo en la actualidad, están más interesadas en redes sociales que en sus propias vidas reales? ¿O cómo hacer saber las reales necesidades de personal dentro de una Institución Pública? ¿Cuándo todo depende de un presupuesto fiscal y no hay cabida para invertir en capacitación?

c.- Prácticas reflexivas:

Creo que la Vida y la experiencia suman herramientas y habilidades que nos hacen mejorar las relaciones interpersonales, nos hacen más sagaces al reconocer acciones que pudiesen hacer tambalear situaciones, a saber, enfrentar momentos adversos y otros hechos que se nos presentan en lo laboral como en lo personal. Pero no por ello, cerramos las puertas a nuevos estudios, nuevas prácticas o métodos que puedan mejorar la toma de decisiones.

d.- Re – significación:

La comunicación es una necesidad para todas las personas, en todo ámbito y para todas las necesidades que podamos imaginar, por ello, cuando a través de las 6 semanas de aprendizaje de esta asignatura me enfrento al

concepto, comprendo la importancia de tener la habilidad y el talento para comunicarse y ser bien comprendido, del poder de las palabras, de como una frase bien intencionada, puede liberar sentimientos, alegrías, motivar, incentivar.

e.- Creación y Transformación:

Siento que desde que inicié mis años laborales, en 1991, la transformación en mí, ha sido significativa ya que solía ser una joven impetuosa, impulsiva, llena de energía, ilusiones y sueños, y que la vida ha sido amable la mayoría de las veces, para enseñarme. Por ello, creo haberme transformado en un buen líder, positivo, dinámico, motivador y enamorado de mi profesión y de lo que hago.

14.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1:

Mi primera evidencia de la asignatura, con las notas de los trabajos del período, ya que es una excelente instancia para comprender los contenidos con la dificultad, de aclarar dudas por sí solo o con algunos compañeros, ya que suele ocurrir muy seguido que, al preguntar por la plataforma (que la consulta sirve para otros compañeros), suelen pasar varios días hasta recibir la respuesta o aclaración, siendo, en muchas oportunidades como me pasó, ya haber terminado y entregado el trabajo.

Trabajos	
S1: Envío de trabajo	7,0
S3: Envío de trabajo	7,0
S5: Envío de trabajo	7,0
Total: Trabajos	7,0
Media ponderada de calificaciones. Incluye calificaciones vacías.	

b.- Evidencia 2:

Aquí presento la conclusión del último trabajo de Gestión de Talento, cuyo contenido fue describir las habilidades directivas, para quienes ejercen el trabajo de dirección, administrador o líderes de equipo. La importancia de transmitir el cómo y porqué del trabajo en equipo y mantenerlo unido, para lograr objetivos.

CONCLUSION

De todo lo expuesto en este trabajo, podemos colegir que todos los conocimientos expuestos son imprescindibles para que una persona se desempeñe como Director/Administrador en una empresa, pero existe, a nuestro criterio, un atributo innato, un "don" o vocación de "líder" que no podemos adquirir leyendo, pero si, estas habilidades nos ayudarán a la formación en cada etapa de la trayectoria profesional, adquiriendo experiencia y expertis.

Sin duda, una de las habilidades directivas mas relevantes es la habilidad de formar equipo, de dirigirlos, de coordinarlos, de trabajar junto a ellos, de mejorarlos y motivarlos para el cumplimiento de los objetivos no solo de la empresa, sino de objetivos profesionales de cada integrante del equipo.

c.- Evidencia 3:

El equipo se mantiene firme, con la moral alta, con entusiasmo y todos los ánimos positivos para seguir adelante, se han vivido momentos frustrantes, sus integrantes han pasado por enfermedades, dolencias, accidentes, tristezas por el fallecimiento de un familiar, ganas de abandonar y problemas conyugales pero también han pasado alegrías, buenas calificaciones, diálogos llenos de bromas, audios graciosos, cantos de cumpleaños feliz, saludos por el día de la Madre, por navidad y año nuevo. No tengo evidencia concreta para adjuntar, pero mi equipo de estudio es mi gran evidencia de la importancia del trabajo en equipo, del estudiar y aclarar dudas, de concretar

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

ideas, de seguir adelante, de animarnos a no abandonar los estudios por más agobiados de problemas o apremios económicos.

Mi grupo de Estudio, en mi evidencia en Gestión de Talento.

Conclusiones

Sin dudas esta instancia, en que no solo cumplimos el requisito de la asignatura de Portafolio III, sino que nos demuestra a nosotros mismos el desarrollo y evolución individual, en este proceso de aprendizaje. Si en un principio la asignatura en sí, parecía una nebulosa, llena de interrogantes, en mi caso, ha tomado real significancia que cumplir con los procesos, conlleva mejor comprensión de cada etapa, que, junto a mis compañeros, se inició con una decisión, sin saber hasta dónde podríamos llegar.

Este nuevo bloque, de asignaturas, trajeron un desafío de confeccionar trabajo con presentaciones de video, y conjuntamente, cada semana de trabajo individual como grupal, era por partida doble, lo que el tiempo era acotado para poder coordinarse, sumando el desafío latente de Portafolio. Sin embargo, a más de año y medio de la carrera, se va tomando el ritmo y se coordina mejor el que hacer domestico con los estudios.

El camino cuesta arriba no ha sido fácil, pero hemos dejado atrás ya, asignaturas aprobadas, por lo que la carga de la mochila, es cada vez menos pesada y el camino más corto.

15.1.- Taller de Habilidades Directivas

a.- Conocimientos previos:

Lo que respecta a mis habilidades directivas, se sustentan a solo lo adquirido en mis años laborales, donde en un comienzo, era importante tener una buena educación en casa y estudiantil, ser buena persona, de buen trato y amable. Año a año, se fueron abriendo nuevas tendencias en Liderazgo, comenzaron las capacitaciones a empleados, por parte de las Empresas, y en retrospectión, veo que las nuevas generaciones asumen, todos esos

cambios a favor a los empleados, como una obligación y no como un derecho que costó años de conseguir. Por ello, cuando voy actualizándome de los conceptos actuales, no hago más que comparar el antes y ahora.

b.- Problematización:

Cada experiencia vivida es, un conocimiento profesionalizado (como diferencia entre líder y jefe), con técnicas (resolución de conflictos paso a paso), con nombres propios (trabajo en equipo) son algunos conceptos que me hicieron analizar las diferencias de ayer y hoy, de que soy parte de una generación que vivió el cambio y no que sólo lo recibió. Quizás no es un problema, sino algo que era un ideal, que poco a poco, visto hacia atrás, se concretó, sin darme cuenta, hasta estas 7 semanas.

c.- Prácticas reflexivas:

Reflexiono sobre mis propias habilidades en la Dirección, en lo adquirido y que hoy sé que tiene nombre, proceso y resultados, que fui bien guiada, que debo agradecer del buen y mal rol de Directivos y Líderes que encontré en mi camino, en quien me convertí, en cómo me puedo visualizar como un futuro Ingeniero Comercial, que quizás no tenga todas las habilidades, como para las estadísticas, por ejemplo, pero para otras, sé que soy una persona indicada, en un lugar indicado, en el puesto indicado, con las personas con quien quiera estar.

d.- Re – significación:

Mi desafío personal fue reconocermé en cada semana, con cada contenido de la asignatura: Dirección y Liderazgo, Comunicación, Motivación, Negociación y resolución de conflictos, Toma de decisiones y Trabajo en equipo. Por lo que, en cada trabajo individual y grupal, realizado, fue como retomar las experiencias, visualizarlas, contextualizarlas, analizarlas y proyectarlas en palabras, líneas, frases con sentido y sentimiento.

e.- Creación y Transformación:

Suelo ser una persona con creatividad, que me expreso bien, pero al parecer, no tengo mucha comprensión lectora, ya que, a pesar de que no he obtenido malas calificaciones, suelo confundirme en algunos planteamientos del docente, frente a una interrogante, que debo explicar, según lo que el docente necesita y que no siempre está de acuerdo con lo que uno quiere expresar. Sin embargo, no suelo aplacarme ante adversidades, que evidentemente, no son graves, como una calificación “incomprendida” por ambas partes.

15.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1

Mi primera evidencia son las calificaciones de los trabajos individuales y grupal, donde comencé muy bien, pero en el último trabajo, fue completamente errado mi punto de vista, personal y de experiencia, para lo que solicitó el docente. Aunque no fue una mala calificación, no dejó de frustrarme un poco y desilusionarme de mi misma.

Media ponderada de calificaciones. Incluye calificaciones vacías.

Trabajos	
S2: Envío de Trabajo	6,8
S4: Envío de Trabajo	6,7
S6: Envío de Trabajo	4,8
\bar{x} Total: Trabajos	6,1

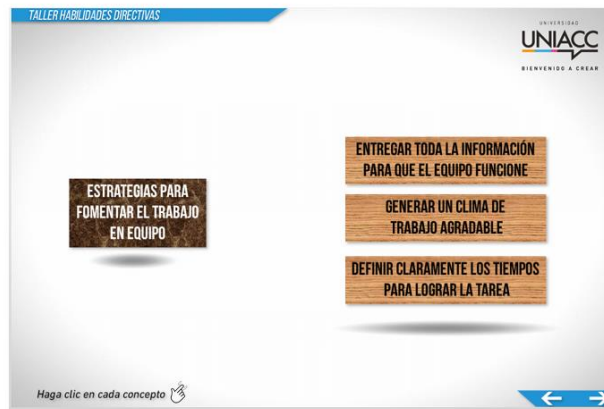
Media ponderada de calificaciones. Incluye calificaciones vacías.

b.- Evidencia 2

Aquí ofrezco mi segundo trabajo, donde la Docente expresa que lo que ella se refería a que explicáramos, era ahondar de un apunte y no según las lecturas complementarias ni según nuestra experiencia. Aún creo, que tampoco estaba muy alejada de la realidad, pues la mente del estudiante, debe ser amplia y abrirse ante nuevos temas del saber.

II.- ESTRATEGIAS PARA FOMENTARLO

Obs: Esto es lo que se solicita: ¿Cuáles son las estrategias que fomentan el trabajo en equipo? Describa y ejemplifique claramente casa una de ellas.



Muchas veces un Directivo, heredará un equipo de trabajo ya cohesionado, pero las Estrategias para fomentar el trabajo en armonía, coordinación y planificación, son inherentes a cualquier grupo de trabajo y el nuevo ejecutivo, por lo que deberá invertir tiempo en conocer a las personas y mantener el equipo unido: conocimientos previos, destrezas en liderazgo, promover distintos canales de comunicación formales como informales, ambiente laboral participativo y armónico, prácticas "puertas abiertas".

c.- Evidencia 3

Como ultima evidencia, mi examen oral final, que fue acompañado de otro 7, en ítem I, de alternativas y desarrollo. Realicé un video, según las técnicas aprendidas en otra asignatura, en que teníamos que enviar el power point con el video de la grabación, algo que me encantó conocer, como una nueva aplicación de este tan antiguo programa, que, a su vez, se ha ido modernizando.

<https://www.youtube.com/watch?v=4midy0zQGL0>

Calificación 7,0 de 7,0 (100%)

Pregunta 1

Finalizado
Se puntúa 12,0
sobre 12,0
Marcar
pregunta

Tema 1: Negociación y solución de conflictos

A continuación, se presentan dos preguntas que deberá resolver y argumentar de acuerdo a lo solicitado, aplicando los conceptos que se desprenden de este tema.

Pregunta 1:

1. Explique claramente qué es el conflicto y cuáles son sus causas.

Pregunta 2:

1. Explique claramente qué es la negociación y describa cada una de sus fases.

¿Qué es la negociación y cuales son sus fases?

- ▶ Es un proceso donde las partes con diferencias incompatibles, dialogan, intercambian propuestas hasta llegar a un acuerdo beneficioso para los involucrados.
- ▶ Preparacion -> Discusión -> Señales -> Propuesta
- ▶ -> Intercambio -> Cierre -> Acuerdo.

adj link de youtube, con mi video respuesta de examen.

Mis cordiales saludos,

GloriaPaz Muñoz Pedrals

Comentario:

Estimada Gloria, un gusto de conocerte a través de este video.

Es un muy buen desarrollo. Cumple con lo solicitado.

Saludos, Verónica

16.1.- Conductas del Consumidor

a.- Conocimientos previos:

Aquí, mi experiencia en analizar conductas del consumidor, eran nulas. Quizás lo más cerca que estuve en estudiar cómo incentivar la compra, fue mi paso por Mc Donald's, empresa que jamás he ocultado mi "fanatismo" y el cual va más allá del sándwich McNifica y de la salsa Mostaza Picante para

untar crujientes papas fritas. Y cada vez que he tenido oportunidad, he realizado un trabajo o video, respecto a ella, pues no solo fui consumidora, sino Gerente de Turno.

b.- Problematización:

Mi problematización creo que comienza cuando debemos analizar las conductas “antes”, de que éramos una sociedad consumista en general (de lo que me excluyo) pero fue aún más difícil mi propio cambio, y el de todos, durante y después de la Pandemia. Transparentar nuestros propios miedos, la incertidumbre de un futuro próspero, sobre todo cuando ya se es padre, es demoledor. ¿Cómo se continúa con la normalidad? ¡Si ya nada es normal! Pues existe un nuevo concepto “nueva normalidad”.

c.- Prácticas reflexivas:

En retrospectiva, me analizo como consumidora, en diferentes edades, en diferentes situaciones como soltera o casada, con o sin hijos, comparo marido o la mujer (yo), un niño (mi hijo), mi grupo familiar para conocer diferentes conductas y contextualizarlas según los contenidos de la asignatura. Pero lejos, lo más decisivo, es el Neuromarketing, el poder de las emociones que durante el COVID se acentuaron aún más. Conceptos que ignoraba completamente, pero si, que, en el diario vivir, me sorprendía emocionada con algún comercial, o molesta con otros, exigiendo “justicia” por aquellos mensajes misóginos, o sea, todo un ser perfecto de conejilla de indias, para la neurociencia.

d.- Re – significación:

Comprar es una necesidad biológica, necesidad básica, satisfactoria, de ocio, de lujo o de cuál sea la motivación que nos lleve a comprar algo. Que como futura Ingeniero Comercial debo echar mano a todas las herramientas necesarias para lograr que un cliente compre un producto o servicio, pero que es mi ética y la moral, a qué emociones puedo usar como herramientas... que no puedo aprovechar la necesidad imperiosa de usar una mascarilla,

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

para acapararlas y venderlas 5 veces su precio, por ejemplo. Sino que podrá tomar la decisión correcta, al momento de decir hasta “dónde” y “cuándo”.



e.- Creación y Transformación:

Son muchas herramientas que se desplazan en la investigación del mercado, en el análisis de las costumbres del consumidor, y de todas las actividades que se relacionan con el proceso de compra y distribución de la información recopilada. La transformación de todas estas herramientas, me llevan a la búsqueda de nuevas estrategias de venta, de planear nuevos negocios, definir objetivos y nuevas directrices, para tomar mejores decisiones como nueva profesional.

16.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1:

Como primera evidencia, entrego las notas de los trabajos del período, en el cual, a modo personal, noto como un tema, puede hacer la diferencia en la calificación, según el interés o la motivación que me mueve para realizarlo con más consistencia y mejor desarrollo. El primero, sobre conductas del consumidor en pandemia, donde elegí el pan, luego el trabajo grupal, donde seleccionamos el papel higiénico y donde todas tenemos conceptos diferentes de como citar APA, y, por último, mi trabajo individual, donde claramente, si o si, era para realizarlo de mi marca preferida.

Trabajos	
 S1: Envío de Trabajo	5,0
 S3: Envío de Trabajo	6,9
 S5: Envío de Trabajo	7,0
 Total: Trabajos	6,3
Media ponderada de calificaciones. Incluye calificaciones vacías.	

b.- Evidencia 2:

Presento como segunda evidencia, mi conclusión de uno de mis trabajos que he realizado con más “pasión” e interés, ya que no hay ninguna marca, junto con Coca Cola, Pepsi, Mac que se pueda representar tan bien con el uso (por excelencia) del neuromarketing, como Mc Donald’s. Al final de la conclusión, adjunto un link con el último comercial que no solo NO muestra productos, sino que NO muestra la marca completa. Un lujo de líder en el mercado como una manzana mordida o una botella curvilínea.

CONCLUSION

Si bien hoy en día, casi todas las grandes compañías aplican técnicas de la neurociencia para conquistar, tocar sentimientos y emociones de sus consumidores, hay otras que poco a poco se han ido sumando a utilizar estrategias que hagan al espectador, recordar imágenes y sensaciones, como lo es, incluso, campañas electorales.

En la compañía elegida para este trabajo, desde hace varios años, han ido reinventándose para estar vigentes en las leyes de consumidor, en la alimentación nacional, en la economía y en la idiosincrasia de cada país, donde hay locales de restaurantes, es una empresa sólida, construida en fuertes pilares económicos, de reglamentaciones internas, de procedimientos paso a paso que van desde como cocinar una hamburguesa o cómo salar las papas fritas, hasta del paso a paso de venta directa o a solucionar problemas. Primero la calidad, luego el servicio y tercer paso, la limpieza es un lema para sus empleados: CSL.

Por último, demostramos que la empresa se mantiene activa en marketing, en estrategias de ventas que puede darse el lujo de realizar una campaña publicitaria donde no muestra ningún producto que vende: su simple marca

Aquí, comercial sin productos: <https://www.youtube.com/watch?v=nPdG2sRW12U>

c.- Evidencia 3:

¿Qué más evidencia podría postear, relacionada a que las emociones son las que dominan, en su mayoría, las preferencias de los consumidores? Durante la semana 5 de la asignatura, el foro de discusión se relacionó con el Neuromarketing y la compra emocional y pude encontrar un video que, si bien es de mi “chiche”, evidencia de cómo un sentimiento de Vida, se puede demostrar con imágenes, con poco dialogo y nos deja la sensación de que “la Vida es así, con los hijos” (entró una basurita a mis ojos).



Re: Pregunta de discusión

de GLORIA PAZ MUÑOZ PEDRALS - jueves, 6 de abril de 2023, 21:53

Entre los apuntes de la semana y de los 3 videos de material de estudio de la semana, se resumen en este video de foro, donde se analiza nuestro cerebro en sus 3 partes que, aunque interactúan y se comunican entre sí, cada uno tiene su función específica, como lo explica Freud en Ello, Superyo y yo (UNIACC, 2016, pág. 3). Ahora bien, me llama la atención el análisis de los 4 pasos para influenciar la compra:

1- Sin dolor, no hay ganancia: Diagnosticar el dolor. Donde debemos analizar el "dolor" o los motivos que toma la audiencia, según el momento histórico del país, del mundo, o algo muy personal. Por ejemplo: "volvamos a abrazarnos", cuando la Pandemia Covid estaba mas bien dominada. Aquí la audiencia se sentirá identificada.

2- Sin reclamación, sin fama: Diferenciar las reclamaciones. Donde debemos diferenciarnos de otros productos, similares o que ofrecen "solución" a ese dolor.

3- Sin pruebas, sin confianza: Demostrar las ganancias. Las personas son escépticas, en su mayoría por lo que necesitamos comprobar el éxito de lo que ofrecemos, con hechos.

4- Sin claridad, sin cierre: Entregarse al cerebro Reptiliano. Una vez cumplido los 3 pasos anteriores, sólo hay que entregarse al cerebro reptiliano (el Ello) para que sea él, quien concrete la compra, mediante a la emocionalidad del mensaje. De lo anterior, ojalá puedan linkear este comercial o al menos que "me resulte" postearlo.



17.1.- Evaluación de Proyecto

a.- Conocimientos previos:

En mi experiencia laboral varias veces tuve que evaluar condiciones económicas de sencillos proyectos de adquisición de ropa de habitaciones, equipamiento de habitaciones según tipo, pero creo que jamás tuve que proyectar tantos datos económicos como los que se me presentaron en este módulo, pues tampoco en mi época de estudiante, tuve una asignatura como tal.

b.- Problematización:

Mi mayor problema fue la comprensión de algunos conceptos y de aplicarlos según lo poco (o nada) explicado por el docente, pues cada semana se iban presentando apuntes, apuntes complementarios, lecturas obligatorias y complementarias que, sin un video explicativo de cómo aplicar los conceptos mediante ejercicios, se me hizo difícil de ejecutar.

c.- Prácticas reflexivas:

Como alumna siento que no comprendí en su totalidad todos los conceptos de esta asignatura, que me quedé en lo básico y no en lo profundo y que era demasiada información para comprender y entender en tan poco tiempo, semana a semana. Mi temor principal fue reprobarme, más aún que mis compañeros demostraban que tampoco entendían y estaban en mis mismas condiciones.

d.- Re – significación:

Si bien, no me parecía justo que cada estudiante debiese buscar información para comprender mejor, cosa que tuve que hacer, mediante videos de YouTube, si creo que el concepto principal de que previo a una idea dentro de una organización, se debe evaluar no solo costos, sino factores externos, internos, riesgos, eventos fortuitos, tal como en el diario vivir, pensamos en los pro y contras en una toma de decisión. El presentar los trabajos a tiempo, realizar los puntos solicitados hasta lo que llegaba mi comprensión, creo que también favoreció al Docente en reconocer los errores de sus alumnos y evaluarlos según sus propios esfuerzos.

e.- Creación y Transformación:

Estoy conforme que pude lograr aprobar sola, solo mi esfuerzo, solo mi comprensión, sin compañeros, sin sus explicaciones o aclaraciones, solo mi análisis y el material. Fue un constante temor durante 6 semanas, que poco a poco terminaba con la publicación de notas, para luego comenzar en otra

entrega y la extensa espera por una calificación, hasta el examen final. Solo satisfacción de aprobar.

17.2.- Evidencias



a.- Evidencia 1:

Presento las calificaciones de Foro de Discusión, que cada semana, el Docente se daba el tiempo y dedicación de leer cada respuesta y sobre ella, preguntar otra y luego otra. Por lo que también fue un proceso difícil, para mí, buscar información y comprender y explicar, cada respuesta de foro.

 Foro de Discusión	
 Evaluación: Foro de discusión S1	5,9
 Evaluación: Foro de discusión S2	7,0
 Evaluación: Foro de discusión S3	6,2
 Evaluación: Foro de discusión S4	6,2
 Evaluación: Foro de discusión S5	6,2
 Evaluación: Foro de discusión S6	6,2



b.- Evidencia 2:

Hice mis mayores esfuerzos en realizar cada trabajo propuesto por el Docente, investigué, estudié y repasé cada página de los apuntes de la asignatura. Las calificaciones en general, creo que fueron al esfuerzo y análisis realizado, pues los resultados finales no eran los esperados por el profesor.

Trabajos	
 S1: Envío de Trabajo	4,0
 S3: Envío de Trabajo	5,5
 S5: Envío de Trabajo	4,0

c.- Evidencia 3:

Mi evidencia final es definitivamente, mi calificación de examen final, pues mis mayores temores eran relacionados con reprobar al final de la recta de este proceso de aprendizaje. Eso me atormentó.

Examen Final	
 S7: Examen Item I (57%)	4,8
 S7: Examen Item II (43%)	4,7

18.1.- Taller de Gestión Comercial

a.- Conocimientos previos:

Tener aprobada asignaturas previas como es Administración, Gestión de Talento y Habilidades Directivas hicieron una mejor comprensión de este modulo para la elaboración de los trabajos eh que desarrollamos una empresa, de ciertas características, desde el punto de vista de lo Comercial y grupo de ventas.

b.- Problematización:

Mi mayor problema fue, muy personal y está directamente relacionado con mi grupo de trabajo pues puedo entender el cansancio y estrés de estos últimos meses, entender las dolencias de una enfermedad (de lo que eximo de culpas a la persona afectada), pero no puedo aceptar la falta de compromiso, responsabilidad y compañerismo. Esto fue un gran problema

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

pues debíamos trabajar en forma grupal, transcurridas las 7 semanas del módulo, inclusive el trabajo final, lo que me llevó a difíciles momentos de nuestras relaciones interpersonales con las integrantes del grupo.

c.- Prácticas reflexivas:

Mi única reflexión, que confirmo, transformándose, para mí, como una confirmación es que los momentos difíciles, sacan a florecer lo peor de nosotros mismos, pues están a flor de piel las reacciones negativas, dañinas y resentimientos

d.- Re – significación:

En la actividad lúdica de la asignatura de Portafolio, tuve que dibujar mi experiencia, la cual fue casi instintiva, pues estaba pasando malos momentos con mi grupo de estudios, los que perduraron hasta el final, y pude reflejar mi sentir como una expresión artística.

e.- Creación y Transformación:

El módulo completo fue una armonía en el aprendizaje, pues fluían las ideas de forma natural durante los trabajos que realicé, incluyendo el final, siento un orgullo y satisfacción personal que, pese a los conflictos, logré el éxito individual, que llevó al logro de todas.

18.2.- Evidencias

a.- Evidencia 1:

Mi primera evidencia es el reflejo de las calificaciones en foros, donde en forma clara respondí a las preguntas y reflexiones del Docente, pues comprendí a cabalidad la asignatura.

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

Foro de Discusión	
Evaluación: Foro de discusión S1	7,0
Evaluación: Foro de discusión S2	7,0
Evaluación: Foro de discusión S3	7,0
Evaluación: Foro de discusión S4	7,0
Evaluación: Foro de discusión S5	7,0
Evaluación: Foro de discusión S6	7,0

b.- Evidencia 2:

Las notas de los trabajos semanales son el reflejo del esfuerzo por intentar trabajar en equipo, pues incluyendo las dificultades y malos entendidos, pude lograr las buenas calificaciones que favorecían al equipo.

Trabajos	
S2: Envío de Trabajo	7,0
S4: Envío de Trabajo	7,0
S6: Envío de Trabajo	7,0

c.- Evidencia 3:

Por último, la evidencia del trabajo final junto con el video de examen, que, terminando el módulo, entregué. El trabajo no se hizo difícil, como bien comienzo la problematización de esta asignatura, sino el compaginar tiempo o poco tiempo que algunos integrantes dedicaron al resto del grupo o más bien, a mi persona.

Examen Final	
S7: Trabajo final	7,0

https://www.youtube.com/watch?v=TJC_SfCh2Zw

EVIDENCIAS PORTAFOLIO

a.- Evidencia 1

Mi primera evidencia para esta asignatura es mi Actividad Lúdica, realizada el mes de abril del presente año, en que debíamos realizar una tabla comparativa entre un tema específico de alguna de las dos asignaturas del período. Si bien, mi calificación fue un 7,0 no estuve lejano a dudas de qué y cómo realizar mi tabla. Debí solicitar el apoyo del docente, el que en otras asignaturas muchas veces, evito, sin embargo, la cercanía con el Docente, me ha permitido comunicarme y expresarme con libertad, ante distintos temas, ya que ella me motiva a hacerlo. Precisamente, decidí comprar la Motivación en sus dos modos, siendo los resultados, los siguientes:

MOTIVACION INTRINSECA	MOTIVACION EXTRINSECA
- Es la habilidad inherente a buscar retos propios, y ejercitar las capacidades personales.	- Es la ejecución de una actividad para lograr resultados concretos.
- Emanan en forma espontánea del propio empleado	- la motivación proviene de afuera, no la elige el empleado, es una fuerza externa que puede recompensar o reprender.
- su duración es temporal, mientras exista el motivo que puede ser una satisfacción, amenaza, aliciente.	- esta motivación dura, lo que permanece en vigencia la recompensa o el castigo.
- sus resultados son a corto plazo,	- sus resultados pueden ser a largo plazo.
- la recompensa es la satisfacción personal pero la amenaza es la frustración por no cumplirla.	- la recompensa puede ser dinero, o amenazas de castigo, devinculación.
- se hace libre y mantiene el autocontrol personal.	- se crea una dependencia o costumbre a actuar solo por una recompensa.

b.- Evidencia 2:

La expresión artística de mi experiencia estudiantil, en la actividad Lúdica fue, sin dudas, mi actividad favorita, pues siempre me ha gustado dibujar y que mejor momento para hacerlo que expresar mi trayectoria en este camino de conocimientos adquiridos.



c.- Evidencia 3:

El mayor desafío se presentó casi al final de esta asignatura, pues la entrega consecutiva de la evolución de una Problemática inicial, terminaba con la presentación de Mapa Conceptual, donde reflejaría cada etapa del problema, según los requerimientos del Docente. Respecto a la evidencia, presento dos puntos que me fueron, no difíciles, pero sí que me tuvieron ingeniándome de como expresar un concepto, llevado a algo evidente, tangible (por así decirlo), concreto como es una medición y un mapa.

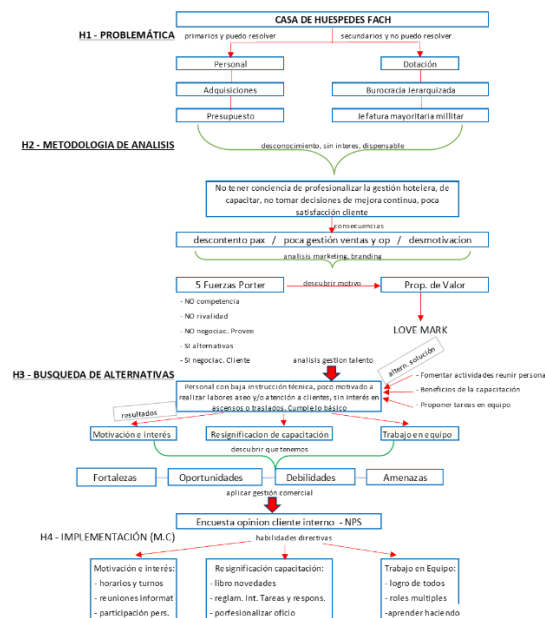
Primero fue evaluar la percepción de los empleados de sus superiores, de su compromiso laboral y sus relaciones con sus compañeros, tasar en una escala de puntos y posteriormente medir y concretar los resultados de la siguiente manera:

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

	CONCEPTO	PATRON FRECUEN	PROMEDIO
1.- Mi Jefatura se interesa por mi trabajo.	Percepción jefatura y valoración mutua	5 (12 de 15)	4,8
2.-Se interesa por mi vida familiar.		5 (9 de 15)	4,4
3.- Me corrigen positivamente.		4 (13 de 15)	3,8
4.- Me felicitan si hago un trabajo extraordinario.		5 (14 de 15)	4,9
5.- Me ha enseñado tareas nuevas para mi.		5 (11 de 15)	4,5
6.- Me siento agradaado/a con mis compañeros	Percepción ambiente laboral y compañerismo	5 (12 de 15)	4,6
7.- Mis compañeros son amables conmigo		4 (14 de 15)	3,8
8.- Mis compañeros podrían ser amigos míos		5 (10 de 15)	4,4
9.- Mis compañeros me ayudan si lo solicito		5 (9 de 15)	4,0
10.-Tengo buena relación con mis compañeros	Percepción de trabajo propio y motivación	5 (12 de 15)	4,6
11.- Me gusta el lugar donde trabajo.		5 (14 de 15)	4,8
12.- Me gusta mi trabajo.		4 (13 de 15)	4,8
13.- Creo que hago bien mi trabajo		5 (11 de 15)	4,6
14.- A diario, voy contento/a a trabajar.		4 (13 de 15)	3,9
15.- A veces pienso en renunciar	4 (14 de 15)	3,8	

Fuente: elaboración propia

Si bien acostumbro a estudiar realizando resúmenes, mediante palabras que me hagan recordar un concepto general acompañados de mapas, flechas, elipses y llaves, en esta oportunidad no podía equivocarme, pues con ello, otras personas debiesen entender. Así elaboré mi propio mapa conceptual, el cual, independiente de la calificación, sé que debo mejorarlo para mi futura presentación:



Conclusiones

En esta última etapa de aprendizaje, fue difícil retomar el ritmo luego de largas vacaciones, ya que, no ajenos a confusiones, el año pasado terminamos antes de lo programado por algunas modificaciones que realizó la Universidad. Por ello, un poco mal acostumbrada, mi preocupación fue el comienzo, en poder reprogramarme con las tareas domésticas, con nuevos compromisos adquiridos y por la incertidumbre de cómo se reacomodaría la carga académica.

Ahora que estamos ad portas del término, tengo satisfacción de haber aprobado las 5 asignaturas de este período, incluida la que se me presentaba con mayor dificultad y mis mayores temores de reprobarla.

Hoy, llego con esta entrega de Hito 4, a la recta final, sin darme cuenta, pero con la certeza que la decisión de estudiar y atreverse a hacerlo fue en el momento perfecto y la decisión perfecta.

B.- Actividades Lúdicas

Actividad Lúdica 1 “T” (201 – 450336 Portafolio IV)

Dentro de las organizaciones, las personas son lo más importante y todo lo que se relaciona a ellas como las leyes laborales, las reglamentaciones internas, relaciones interpersonales y la motivación tanto personal como profesional, que cada una de ellas, tiene por fuerza interior. También es cierto que, como Organización, debemos cuidar, mantener y propiciar un ambiente laboral sano, armonioso, agradable y con instalaciones adecuadas a las necesidades que cada persona, para que rindan, cumplan y se comprometan con nosotros.

La motivación, si bien es algo inherente que cada uno tenemos, los directores de las organizaciones deben desarrollar la habilidad de motivar, tienen la responsabilidad de orientar a sus trabajadores, pero más que motivar,

creemos que cada uno debe encontrar su motivación: encontrar el “motivo” del día a día.

Motivación

De la asignatura de Taller de habilidades Directivas, he querido realizar un comparativo entre dos tipos de Motivaciones, dentro de una organización: Intrínseca y Extrínseca. En la siguiente tabla “T” realizamos un comparativo de estos 2 tipos.

MOTIVACION INTRINSECA	MOTIVACION EXTRINSECA
- Es la habilidad inherente a buscar retos propios, y ejercitar las capacidades personales.	- Es la ejecución de una actividad para lograr resultados concretos.
- Emanan en forma espontánea del propio empleado	- la motivación proviene de afuera, no la elige el empleado, es una fuerza externa que puede recompensar o reprender.
- su duración es temporal, mientras exista el motivo que puede ser una satisfacción, amenaza, aliciente.	- esta motivación dura, lo que permanece en vigencia la recompensa o el castigo.
- sus resultados son a corto plazo,	- sus resultados pueden ser a largo plazo.
- la recompensa es la satisfacción personal pero la amenaza es la frustración por no cumplirla.	- la recompensa puede ser dinero, o amenazas de castigo, devinculación.
- se hace libre y mantiene el autocontrol personal.	- se crea una dependencia o costumbre a actuar solo por una recompensa.

Reflexiones

Las personas buscamos a diario un motivo, está en nuestra naturaleza, pero también está la frustración al no cumplir un objetivo a pesar de los sacrificios o esfuerzos que hagamos. En lo laboral, cada organización es responsable de propiciar y crear instancias motivadoras, aun si no sean tangibles como la recompensa de dinero, pero normativas que incluyan un ambiente laboral sano y de compañerismo, con seguros complementarios en salud personal como del grupo familiar, sector de esparcimiento o un lugar acogedor para horarios de alimentación, un trato digno, medidas de seguridad con la única finalidad de que el personal se motive a cuidar de su trabajo, de su espacio

de trabajo, de cultivar las buenas relaciones interpersonales, de trabajar con entusiasmo, dedicación y profesionalismo. ¿Para qué? Para que el trabajador sienta que la organización le pertenece, que es importante para ella y que se sienta capaz, capacitado y responsable de cumplir con los objetivos planteados por su Dirección y motivarse y satisfacerse con los logros organizacionales.

Actividad Lúdica 2 Dibujo (201 – 450336 Portafolio IV)

Durante el transcurso de esta asignatura, de Portafolio 1 al 4, he ido incursionando en reflexiones que, aun sacándome de lo estructurado de mi pensamiento, me han ido abriendo la imaginación y el pensamiento que va más allá, de incorporar conocimientos en información, sino en aprendizajes en la interpretación del significado de este proceso educacional.

En la siguiente actividad, presento mi expresión gráfica, del proceso de aprendizaje y de las significancias que ha tenido en mí, no sólo como profesional, sino como persona, mujer, esposa, madre, hija, hermana, amiga y todos mis versátiles roles que quiera tener.

Desatándome

Elegí ese nombre para mi dibujo, que me representa en una mujer desligándose de sus ataduras, de todo aquello que la ata a no desafiarse, a no arriesgarse, desatándose las ligaduras del miedo, del temor, de incertidumbre y de aquellas voces interiores que opinan que no es capaz, que no puede, que no sabe, que paso mucho tiempo, que es difícil.

Frente a ella la espera la luz del conocimiento, de nuevos saberes y el aprendizaje que obtuvo de esta experiencia educacional, donde caminará por un suave valle frondoso y fértil, paso a paso, iluminada y cálida.



C.- Actividad Disciplinar

Mapa Conceptual

No ha sido fácil llegar a esta instancia, luego contextualizar la problemática inicial y desarrollarla a través de los conceptos adquiridos, durante este periodo de aprendizaje. Hemos ido analizando las dificultades presentadas en la gestión de la Administración, abordando los conocimientos de Introducción a la Administración, Marketing, Branding y gestión de Talento aplicando teorías como la burocracia, las 5 Fuerzas de Porter, propuestas de Valor, trabajo en equipo, motivación, evaluación laboral y análisis F-O-D-A.

Las siguientes páginas, abordamos las alternativas de solución, anteriormente planteadas, enfocándonos en Habilidades Directivas y la Gestión Comercial, para aplicar el proceso de mejora y como implementarlo, para posteriormente, evaluar resultados cuantitativos y cualitativos.

En esta última entrega, se entrega un Mapa Conceptual, desarrollando los aspectos más relevantes de estas cuatro Actividades Disciplinarias, que esperamos cumplan los objetivos de las metodologías propuestas para la solución de la problemática planteada.

I.- Proceso de Mejora

Como mencionamos en el Hito anterior, la gran fortaleza de Casa de Huéspedes de la FACH es, sin duda, la dotación de personal, quienes han permanecido trabajando juntos desde casi 20 años, entre incorporaciones y desvinculaciones, el equipo ha permanecido unido y relacionado entre sí, con familiaridad y aprecio. Desde este inicio se diseña la intervención de nuestras acciones de mejora de la siguiente manera:

1.- Motivación e interés

“La motivación es un proceso personal, que dependerá no sólo del individuo, sino que del medio donde se mueve” (Alcaino, 2017, semana 3, pág. 3).

En esta primera mejora, debemos utilizar nuestras habilidades de liderazgo para reconocer los logros, observar conductas del personal, comunicarse con mensajes claros, preguntas abiertas, observar lenguaje corporal, ser coherente con lo que exigimos y ejemplarizamos, demostrar imparcialidad y despertar o transmitir a los demás entusiasmo y confianza. Como el sistema es una Administración Horizontal, es más asequible la comunicación entre colaboradores y el Administrador, se facilita la relación más estrecha y de confianza, lo que facilita la observación de cada uno de los integrantes del grupo, distinguiendo a los más dinámicos e productivos, la flexibilidad, adaptabilidad y buena disposición a cambios o dispuestos a desafíos de quienes tienen conductas impulsivas e irracionales o disruptivas, sin iniciativa o que mantienen un bajo perfil en sus actividades diarias.

Aquí la damos importancia a que el personal se sienta importante y necesario para las operaciones diarias de la Casa de Huéspedes, que se sienta valorado y parte de un grupo de personas con quien mantenga buenas relaciones interpersonales. El fin es el sentido de pertenencia del personal, de su lugar de trabajo.

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

ACCION	PLAZO (MESES)	RECURSOS	RESPONSABLE	HEURISTICA
a.- Instaurar horarios para almuerzo	a diario	retirar almuerzos a las 11:40 en Casino General	Maestro de Cocina	- Distribuir el tiempo de almuerzo por turnos de 45 min. Comenzando por personal de habitaciones de 12 a 12:45 recepcionista de 12:45 a 13:30 y cocina y administración de 13:30 a 14:15.
b.- Reuniones de inicio de semana con Habitaciones, cocina, recepcion	todos los lunes	tiempo de 8:00 a 08:30 hrs 08:30 a 09:00	Administrador y Camareras Administrativa de Adquisiciones y Maestro de Cocina Administrador y recepcionistas	- Se divide el personal para misma hora con Habitaciones, coordinar futuras reservas, bloqueo de habitaciones, hab. en mantenimiento o desperfectos, disponibilidad de ropa de hab., lavados y stock - En paralelo reunión Adquisiciones con Cocina, coordinar retiro de almuerzo, ver desayunos de la semana y stock, limpieza de refrigeradores - informar novedades de fin de semana reservas "no-show", por llegar, pasajeros en casa, planning, mensajes, revisar libro "Flores y Tomates".
c.- Reuniones de cierre de semana y entrega de turnos	todos los viernes	14:30 a 15:00	Administrador y personal	- Entrega personalmente al personal los horarios de la semana entrante, el cual es un memo de turnos e informacion relevante, hacer feedback de actividades problemas, felicitaciones, novedades.
d.- Hacer partícipe al personal de la gestión de la Administración a diario si fuese necesario	a diario	tiempo	Administrador Adm. Contable Adm. Adquisición	- Darse el tiempo de comentar con el personal pequeños logros de las gestiones diarias: compras, pedidos, reparaciones, eventos y reservas especiales, por ej.

2.- Resignificación de capacitación:

La teoría de Higiene/Motivación se basa en factores motivadores “como el reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de desarrollo, auto realización y trabajo interesante” (Alcaino, 2017, semana 3, pág. 6).

Romper el paradigma que la capacitación es para quienes “no saben”, sino para quienes quieren aprender más y tal como lo mencionamos en nuestro Hito 1, el personal de la Casa de Huéspedes, tiene escasos a nulos conocimientos en Hotelería o no está adecuada a los “procesos” o paso a paso que algunas tareas requieren. Por ello la resignificación de la palabra es para el personal que adquirió su experiencia laboral como un oficio o en forma aficionada (la mayoría de las mujeres contratadas fueron empleadas domésticas) y reconocer las personas que tienen interés, motivación, actitud de aprender más y dispuesto a nuevos desafíos. Es una capacitación,

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

posterior a la autorización de Reglamentos Internos de descripción de cargos, responsabilidades, cartillas de tareas y procedimientos, que se realiza la capacitación en cada puesto de trabajo, aproximadamente por 6 meses programados y repartidos en 2 meses en camareras y 4 meses en recepción.

ACCION	PLAZO (MESES)	RECURSOS	RESPONSABLE	HEURISTICA
a.- Libro de Novedades	a diario	libro de actas lapiz	Todo el personal	- Si bien el personal de recepción es quien escribe las novedades ocurridas en el día, detallando los dineros de caja, reservas y datos sólo para la sección, tambien deben anotar mensajes, recados, reparaciones, visitas, problemas o reclamos suscitados durante las operaciones diarias y que esté abierto a que el personal pueda leerlo e informarse de novedades generales.
b.- Profesionalizar el oficio	6 meses	tiempo	Administrador Camareras y Recepcionistas	- Reeducar al personal de Habitaciones y Recepción en sus puestos de trabajo con ayuda de Reglamentacion Interna y de cartillas de puesto de trabajo, con tareas y como realizarlas. Capacitar in situ del orden de limpieza de habitación, como limpiar, que productos no mezclar, uso adecuado de productos, como hacer cama. En recepcion de como atender telefono, procedimiento reservas, uso adecuado de planning. Conceptos basicos en inglés. - seguimiento y control posterior La constante observación, seguimiento, corrección y recapitación que realiza el Administrador durante la semana, es relevante para profesionalizar un trabajo aficionado o que hagan su oficio con profesionalismo.

3.- Trabajo en Equipo:

“Sus integrantes comparten los reconocimientos de los logros obtenidos como grupo.” (Alcaino, 2017, semana 6, pág. 3).

Propiciar actividades que tiendan a la interacción de todo el personal, es una de las tareas fundamentales en las habilidades de un Directivo, pues de él dependerá la armonía, efectividad y productividad del grupo de personas con quienes trabaja. Por ello pequeños detalles como una convivencia o

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

celebración de cumpleaños en los momentos de descanso, tienden a que el personal se conozca, se distraiga, se aprecie y, por otro lado, se entregue información positiva de logros de la gestión, de felicitaciones, de anécdotas y que todos sean protagonistas del día a día de las actividades de la Casa de huéspedes.

Al utilizar el concepto de “Roles Múltiples” cada puesto de trabajo puede quedar cubierto, en caso de turno de almuerzo, enfermedad, permisos especiales o vacaciones, cuando cualquiera lo requiera, considerando que todos son imprescindibles en el día a día, si pueden ser reemplazados, pero a su vez, cada uno de ellos ha entregado conocimientos propios y recibido de cada uno de los integrantes del equipo.

ACCION	PLAZO (MESES)	RECURSOS	RESPONSABLE	HEURISTICA
a.- El logro de uno es el logro de todos	diario	comunicación	Administrador Adm. Contable Adm. Adquisición y Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener informado a todo el personal de los logros de cada uno de los integrantes del equipo. - Mantener información de reservas y pasajeros y estado de habitaciones fluida entre recepcionistas, camareras y maestro de cocina.
b.- Roles Múltiples	según necesid	tiempo	Administrador y Personal	<ul style="list-style-type: none"> - A diario de debe cubrir el turno de recepción al momento de almuerzo y los días de descanso del personal de cocina, por lo que el Administrador dispondrá de quien reemplace, previa capacitación in situ de la persona, para reemplazo. - Así mismo entre Contable y Adquisición. - El trabajo en equipo es conocer y saber el trabajo que realiza cada compañero.

II. – Implementación

Comenzar con las reuniones de inicio y término de semana es una implementación que se realiza en la inmediatez, pues es relevante que el personal asuma que su trabajo, influye directamente, en el resto del equipo, una mala información dada desde Habitaciones hacia Recepción, puede tener resultados decepcionantes para un Pasajero. Por ello, se comienza desde el primer lunes, informando la nueva medida de realizar feedback entre las secciones de la Casa de Huéspedes.

La Administrativa de Contabilidad, comenzará a la revisión de fichas del personal, actualizando estados civiles, hijos, direcciones y otros antecedentes, para lo que se da un plazo desde la quincena de un mes, hasta la siguiente quincena, a fin de no entorpecer el cierre de mes. También se delega a esta Administrativa, las celebraciones de cumpleaños del personal, que se llevarán a cabo el mismo día en horario que no entorpezca las actividades normales.

El Administrador confeccionará un manual de desempeño de cada puesto de trabajo, basado en el Reglamento Régimen Interno del Departamento de quien depende, en jerarquía institucional, la Casa de Huéspedes definiendo responsabilidades, tareas diarias, semanales, mensuales de Administrativa Contable, Adquisiciones y Bodega, Maestro de Cocina, Camarera Supervisora (Gobernanta), Camarera, Camarera de Lavandería, Recepcionista de turno, Estafeta de Servicios generales, comenzando por el puesto de Administrador. Este manual puede confeccionarse en 2 meses y para su implementación, debe obtener el visto bueno del jefe del Departamento, por lo que el tiempo se extiende a 3 meses, en caso que no se encuentren reparos.

En base a las descripciones de cargo, el Administrador, el cual toma la postura de Líder, deberá tomar sus conocimientos adquiridos tanto en su profesión como en su trayectoria para conocer a su personal a cargo, guiarlo, capacitarlo y realizar seguimiento de las tareas reacondicionadas, como, por ejemplo: hacer aseo de una habitación, donde se ejemplifica concretamente, haciendo una de ellas en

conjunto con las camareras de turno, durante 3 días seguidos. Luego, la revisión será realizado por otra compañera en conjunto con el Administrador.

En la Capacitación, el rol del Líder es fundamental, pues si bien es la única persona que tiene conocimientos y experiencia en el rubro, debe “actuar como guía del grupo, cuyas cualidades le permitan influir sobre los otros, para que desarrollen diversas tareas y conducirlos hacia el cumplimiento de los objetivos” (Alcaino, 2017, semana 1, pág.7). La Capacitación y Seguimiento es una actividad continua, que no debe dejar de realizarse, pues a diario, pueden existir situación que interfieran en las actividades normales como, por ejemplo, un corte de luz, el desperfecto del ascensor, poca presión de agua y otros problemas domésticos que afectan directamente las tareas y objetivos que tiene una Casa de Huéspedes (al igual que hoteles, hostales, moteles, residenciales, etc.).

La resignificación de la Capacitación, en resumen, es una trabajo que si bien comienza con un reglamento con responsabilidades y descripciones de cada puesto de trabajo, también debe existir una cartilla del puesto de trabajo de Habitaciones y recepción, describiendo como hacer tareas específicas como: atender el teléfono, rellenar el planning, como hacer una habitación y como instalar el papel higiénico en el baño y tal como mencionamos anteriormente, es una corrección y seguimiento constante que se puede delegar el quién mejor realice su tarea en cada sección.

Es aún más relevante utilizar el concepto de “roles múltiples”, el cual será para quienes posean más habilidades en adaptación a cambios, mayor tolerancia a la frustración y mayor capacidad de aprendizaje. Se capacitará a Camareras para realizar reemplazos en Recepción, que aprendan a tomar reservas, a atender el teléfono, inscribir pasajeros y manejar planning manual y computacional, así también a Recepcionistas con montaje de Desayunos a medio hacer la noche anterior, por el Maestro de Cocina. Las Camareras realizan mayor cantidad de roles pues pueden adaptarse en Cocina, Recepción y Lavandería.

Por otro lado, ambas Administrativas deberán aprender el trabajo de Contabilidad y de Abastecimiento, así como también el Administrador deberá interiorizarse de los procesos específicos internos de ambos puestos de trabajo.

III.- Seguimiento y Evaluación

Si bien la contratación del personal idóneo es una estrategia que debe considerarse al planificar nuestro equipo, en este caso, es tomar una estrategia completamente diferente: “descubrir talentos y sacar el mayor provecho” (Vílchez, 2017, semana 3, pág. 1). Una vez capacitados y realizado diferentes roles, el seguimiento es constante donde no solo se controla el trabajo realizado, sino se observa el ambiente laboral o la cantidad de habitaciones reservadas para fines de semana (que suelen ser más bajas que durante la semana). Nuestro colaborador es nuestro cliente interno, al que debemos fidelizar con capacitación, motivación, oportunidad de crecimiento, mejorar el clima laboral y como consecuencia directa, su productividad (Vílchez, 2017, pág. 7).

La evaluación del clima laboral está determinada por 15 afirmaciones, de las cuales sólo 1, es la que debe tener menor puntaje que el resto de las 14. Del total de encuestados (la dotación es de 15 personas) cada afirmación calificará el grado de satisfacción y fidelización de nuestros empleados, utilizando métricas NPS, así como probabilidades de deserción laboral (caso de afirmación 15).

Hubiese sido aún más interesante realizar la encuesta a principios que la nueva Administración se hiciera cargo de los cambios y posterior a la recapacitación, modificación de horarios, turnos, implementación de reuniones e instancias de compartir. Se hubiese tenido resultados relevantes respecto a la motivación.

Por otro lado, la medición de productividad o de mejora de las ventas de los servicios, se puede medir mes a mes, año a año, con los resultados de cierres de mes y de año que la administrativa contable en conjunto con el administrador realiza mensualmente.

ANÁLISIS DE CONTENIDO DE APLICACIÓN ENCUESTA CLIENTE INTERNO

Categoría Muestra: 2 cocineros, 4 recepcionistas, 2 administrativas, 5 camareras, 1 camarera lavado, 1 estafeta servicio general.

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

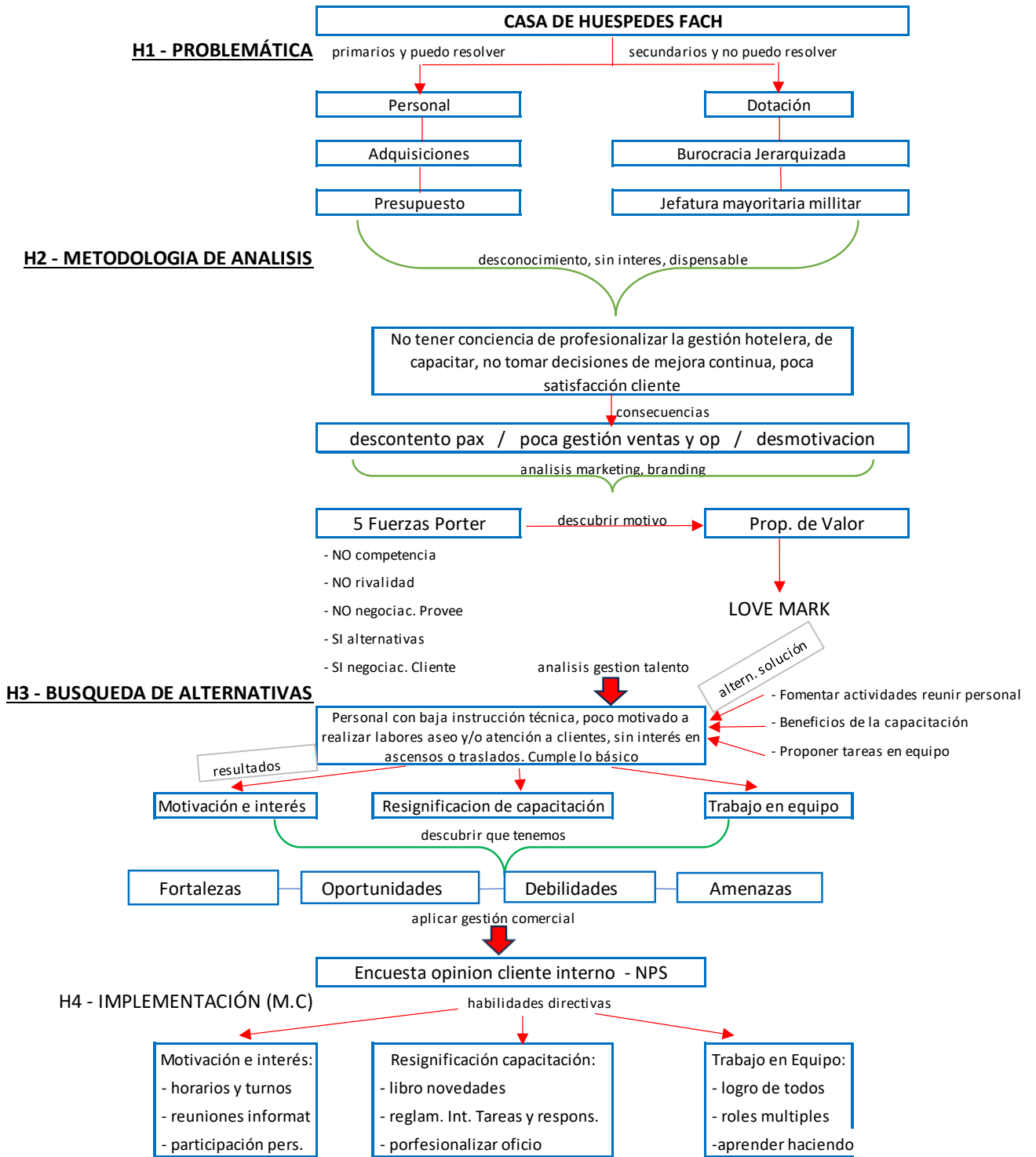
	CONCEPTO	PATRON FRECUEN	PROMEDIO
1.- Mi Jefatura se interesa por mi trabajo.	Percepción jefatura y valoración mutua	5 (12 de 15)	4,8
2.-Se interesa por mi vida familiar.		5 (9 de 15)	4,4
3.- Me corrigen positivamente.		4 (13 de 15)	3,8
4.- Me felicitan si hago un trabajo extraordinario.		5 (14 de 15)	4,9
5.- Me ha enseñado tareas nuevas para mí.		5 (11 de 15)	4,5
6.- Me siento agrado/a con mis compañeros	Percepción ambiente laboral y compañerismo	5 (12 de 15)	4,6
7.- Mis compañeros son amables conmigo		4 (14 de 15)	3,8
8.- Mis compañeros podrían ser amigos míos		5 (10 de 15)	4,4
9.- Mis compañeros me ayudan si lo solicito		5 (9 de 15)	4,0
10.-Tengo buena relación con mis compañeros		5 (12 de 15)	4,6
11.- Me gusta el lugar donde trabajo.	Percepción de trabajo propio y motivación	5 (14 de 15)	4,8
12.- Me gusta mi trabajo.		4 (13 de 15)	4,8
13.- Creo que hago bien mi trabajo		5 (11 de 15)	4,6
14.- A diario, voy contento/a a trabajar.		4 (13 de 15)	3,9
15.- A veces pienso en renunciar		4 (14 de 15)	3,8

Fuente: elaboración propia

De la muestra, en general, en su mayoría se alcanza el puntaje de 5, en forma individual, salvo 1 persona que en esa oportunidad presentaba dificultades para incorporarse al grupo y a su propio trabajo, con conductas negativas que tensaban las relaciones durante su permanencia en turno. Si bien se logró mejorar las conductas, con el tiempo la persona renunció. En sí, la calificación de la Jefatura es favorable, así mismo para el ambiente laboral y respecto a la motivación, habrá que ahondar en casos puntuales o situaciones particulares.

Si bien podemos identificar y abordar problemas respecto a la cultura y las reglamentaciones de la Institución, medir la retención y satisfacción del personal, el sentido de pertenencia y cuan valorados se sienten respecto a la jefatura y del equipo. Quizás lo más valioso de una organización, sea la respuesta de sus colaboradores, antes de los propios clientes externos.

IV.- Mapa Conceptual



V.- Conclusiones

“Ninguno de nosotros es tan bueno, como todos nosotros juntos”, Ray Kroc (EE.UU. 1902 – 1984), empresario, director ejecutivo de Mc Donald´s.

Cito estas palabras para realzar la importancia que tienen las habilidades directivas al momento de conformar, en este caso, de recibir un grupo de personas y transformarlas en un equipo comprometido, de confianza, desarrollándose en un grato ambiente laboral, en una administración Horizontal y de comunicación abierta y transversal. Si bien la trayectoria de todos estos Hitos entregados están basados en experiencias, percepciones y trabajos personales, pueden ser llevados a cualquier ámbito y aplicarse con otros matices como proyectar económicamente las ventas, gestionar equipos de venta de promociones o llevar un análisis de conductas del consumidor pero la intención fue llevar solución a una problemática que estuviese al alcance de las fortalezas y habilidades de la dirección, considerando las dificultades siempre presentes de no tener presupuesto, de no contar con la dotación idónea, de la imposibilidad de seleccionar personal, de la administración burocrática o por el simple hecho que la finalidad de la Institución es resguardar el territorio aéreo nacional.

Sin embargo, creemos que el objetivo principal de profesionalizar un oficio, fue logrado, abrir el campo visual de cada uno de los trabajadores a descubrir nuevas habilidades, destrezas y talento fue entregarles más herramientas laborales que puedan proyectar más allá, dentro o fuera, de la Fuerza Aérea de Chile.

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

Bibliografía:

Uniacc (2019) El Ciclo del Aprendizaje: La Problematicación como estrategia para el logro de aprendizaje significativo. Apuntes de clase. Portafolio Digital 1. Vicerrectoría Académica, UNIACC.

Programa TLU, El Portafolio Digital como Estrategia de Reflexión y Aprendizaje. Vicerrectoría Académica, UNIACC.

<https://www.elmundo.es/elmundo/2013/04/09/economia/1365513447.html>

Muñoz, GP. (2022) Entrega HITO 2, Portafolio Digital II.

Muñoz, GP (2022) Foro semana 1, Desarrollo Económico.

Muñoz, GP (2022) Trabajo individual semana 2, Desarrollo Económico.

Sáez, M. (2022) Trabajo grupal semana 4, Desarrollo Económico.

Muñoz, GP (2022) Foro semana 1, Ética y Responsabilidad Social.

Muñoz, GP (2022) Trabajo individual semana 6, Gestión Financiera y Corporativa.

Muñoz, GP Trabajo Semana 5 Gestión de Talento “Ensayo habilidades Directivas”

Muñoz, GP Trabajo semana 1 Brand Management “Desarrollo de marca”

Muñoz, GP Trabajo grupal semana 3 Brand Management “Gestión de Marca”

Muñoz, GP (abril 2023) Trabajo Semana 2 Habilidades Directivas “Equipos de Trabajo”.

Muñoz, GP (abril 2023) Trabajo semana 6 Conductas del Consumidor” Análisis de empresa que aplica Neuromarketing”.

Muñoz, GP. (abril 2023) Portafolio IV, Actividad Lúdica N°1 “Gráfico T”

Foro discusión semana 5, recuperado en:

<https://virtual.uniacc.cl/mod/forum/view.php?id=1816493>

Habilidades y Gestión para la formación de Equipos

Presentaciones: Presentación H1.pdf, Explicativo H1.pdf, Actividad disciplinar.ppt. Facultad de Administración, UNIACC.

Apuntes en contenido de asignatura: Actividad disciplinar, Test Modelo 360, Foro “Compartiendo Experiencias”.

Problema Contexto GP Muñoz (2021). Portafolio 1. Entrega actividad disciplinar N°1.

Muñoz, G (2022) Metodología de análisis. Actividad disciplinar, Portafolio II, UNIACC.

Muñoz, G. (2022) Búsqueda de alternativas: Actividad disciplinar, Portafolio III, UNIACC.

Muñoz, G. (2023) Mapa Conceptual: Actividad disciplinar. Portafolio IV. UNIACC.

UNIACC (2016). Ventaja competitiva y estrategias. Marketing Estratégico. Lea esto primero (Semana 3)

UNIACC (2014). Propuesta de valor. Branding. Lea esto primero (Semana 5).

Ortegón, Pacheco, Prieto (2005) Metodología del marco lógico para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos y programas. Manual 42 CEPAL.

Alcaino, P. (2017). Motivación. Taller de habilidades directivas. Lea esto primero (sem. 3)

Alcaino, P. (2017). Dirección y Liderazgo. Taller de habilidades directivas. Lea esto primero (semana 1)

Alcaino, P. (2017). Trabajo en Equipo. Taller de habilidades directivas. Lea esto primero (semana 6)

Vílchez, F. (2017). Trabajando con el equipo adecuado. Taller de gestión comercial. Lea esto primero (semana 3)

Vílchez, P. (2017). Fidelizando el cliente interno. Taller de gestión comercial. Lea esto primero (semana 4)