## IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Tecnólogo en Gestión Administrativa
- **Código del Programa de Formación**: 2714386
- **Nombre del Proyecto**: Fortalecimiento en procesos administrativos en las mipymes del municipio
- **Fase del Proyecto**: Ejecución
- **Actividad de Proyecto**: Registrar los clientes que ingresan a la organización.
- - Utilizar los guiones telefónicos.
- - Aplicar las normas, procesos y políticas de la organización
- - Suministrar la información requerida por el cliente utilizando los medios tecnológicos adecuados, los lineamientos y procesos de la organización.
- **Competencia**: Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje**: Aplicar acciones de mejora frente a situaciones relacionadas con el servicio, de acuerdo con políticas organizacionales y normativa vigente.
- **Duración de la Guía**: 90 horas

## 2. PRESENTACIÓN

Apreciado Aprendiz:

Los **indicadores de gestión,** en una organización son una hoja de ruta, una referencia, una herramienta de medición en el cumplimiento de los objetivos planteados periódicamente al interior de la compañía.

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.

Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada.

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### 3.1 Actividad de Reflexión Inicial



Realice la participación propuesta por el instructor a través de una mesa redonda donde se exponga que se entiende por el concepto de indicador o indicadores de gestión.

Responda a las siguientes preguntas:

¿Qué tipos de indicadores existen?

¿Para qué sirven los indicadores de gestión?

¿Cómo puedo yo utilizar los indicadores en pro de mi empresa?

### 3.2. Actividades de contextualización e Identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder de la organización es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera frecuente para evaluar desempeño y resultados.

https://www.youtube.com/watch?v=E7VXe7zGc5Q

- Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta que punto o en que medida se están logrando los objetivos estratégicos.

- Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
- Producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- Detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.
- El análisis de los indicadores conlleva a generar Alertas Sobre La Acción, no perder la dirección, bajo el supuesto de que la organización está perfectamente alineada con el plan.

A través de una presentación que va a ser liderada por el instructor vamos a analizar las diferentes características que deben tener los indicadores de gestión y su importancia para las empresas, para ello en los mismos equipos que han venido trabajando van a resolver cada una de las actividades que encontrarán a continuación:




### 3.2.1 Actividad De Participación En Clase

Después de vista la presentación realizada por el instructor y habiendo aclarado dudas sobre los temas, cada uno de los equipos de trabajo deberán realizar una propuesta de indicadores de gestión competitivos, de calidad, de riesgo y de liquidéz.

### 3.3. Actividades de Apropiación y Transferencia

Resolvamos colaborativamente la siguiente actividad que lo motivará a consultar, cuales son las herramientas para la recolección de datos.

Exponga con su grupo de trabajo los siguientes temas que serán divididos y entregados por el instructor, deberá utilizar cartulina, marcadores, stickers y demás elementos para que la exposición sea clara:

- Indicadores de gestión externos e internos.
- Indicadores de gestión cuantitativos o cualitativos.
- Indicadores de gestión para medir eficacia y eficiencia.




### 3.3.1 Para qué sirven la prospección de clientes en una empresa?

De manera individual deberán desarrollar un manual (Trabajo Escrito) donde se establezca de que manera se puede dar la prospección de clientes de una empresa asignada por el instructor.

## 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento :**<br><br>Socialización - Exposición<br><br>**Evidencias de Desempeño:**<br><br>Participación grupal activa en clase sobre las actividades propuestas.<br><br>**Evidencias de Producto:**<br><br>Trabajo escrito entregable | Reconoce los diferentes mensajes comunicativos que se manejan en el ámbito organizacional y social.<br><br>Identifica la importancia de los procesos comunicativos que se llevan a cabo en las empresas. | Estudio de casos<br><br>Prueba Oral<br><br>Exposición<br><br>**Instrumentos:**<br><br>Lista de Chequeo<br><br>Cuestionario |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS




**Cliente:** Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. También la palabra cliente puede usarse como sinónimo de comprador, el cliente puede comprar un producto y luego consumirlo; o simplemente comprarlo para que lo utilice otra persona.

**Fidelidad:** La fidelidad es una actitud de alguien que es fiel, constante y comprometido con respecto a los sentimientos, ideas u obligaciones que asume.

**Experiencia:** Conocimiento de algo, o habilidad para ello, que se adquiere al haberlo realizado, vivido, sentido o sufrido una o más veces.

**Coherencia:** Relación lógica entre dos cosas o entre las partes o elementos de algo de modo que no se produce contradicción ni oposición entre ellas.

**Diferenciación:** Consiste en hacer que una empresa que ofrece un producto en el mercado y que tiene rivales compitiendo en el sector, sea capaz de destacar de forma significativa.

**Comunicación:** La comunicación es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor.

**Cartera empresarial:** Se define las deudas de los clientes de una empresa, deudas provenientes de las ventas que se hacen ya sea a crédito o efectivo, según lo disponga el cliente y llegue en acuerdo con el vendedor o empresa.

**Manual:** Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

**Protocolo de servicio:** Un protocolo de atención y servicio al cliente, entonces, es un documento, que se hace en forma de manual, en el que se explican cómo deben ser las actuaciones de los empleados en relación a la atención o a las ventas.

**Consumidores:** El consumidor es una persona u organización que consume bienes o servicios, que los productores o proveedores ponen a su disposición en el mercado y que sirven para satisfacer algún tipo de necesidad.

**Base de datos:** Una base de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Acceso**: La manera en la cual los archivos o conjunto de datos son referenciados por la computadora.

**Buscadores**: O también llamados motores de búsqueda, son herramientas que permiten clasificar la información que existe en la red y hacerla localizable en poco tiempo según las preferencias del usuario.

**Campo**: Unidad básica de una base de datos, un campo puede ser, por ejemplo, el nombre de una persona. Los nombres de los campos, no pueden empezar con espacios en blanco y caracteres especiales. No pueden llevar puntos, ni signos de exclamación o corchetes. Si pueden tener espacios en blanco en el medio.

**Datos estadísticos**: estos almacenan información estadística sobre los datos en la base de datos.

**El DBMS**: es un conjunto de programas que se encargan de manejar la creación y todos los accesos a las bases de datos.

**ELIMINACION**: Es una solicitud de eliminación que se expresa de forma muy parecida a una consulta. Sin embargo, en vez de presentar tuplas al usuario, quitamos las tuplas seleccionadas de la base de datos. Sólo puede eliminar tuplas completas; no se puede eliminar únicamente valores de determinados atributos.

**Facilidad de Consultas**: Permitir al usuario hacer cuestiones sencillas a la base de datos. Este tipo de consultas tienen como misión proporcionar la información solicitada por el usuario de una forma correcta y rápida.

**Formulario**: es el elemento en forma de fecha que permite la gestión de los datos de una forma mas cómoda y visiblemente mas atractiva.

**Gestor de Base de Datos**: Es un conjunto de programas que permiten crear y mantener una base de datos, asegurando su integridad, confidencialidad y seguridad

**Independencia de los datos**: Se refiere a la protección contra los programas de aplicaciones que pueden originar modificaciones cuando se altera la organización física y lógica de las bases de datos.

**JDBC**: La Conectividad de Bases de Datos Java (Java Database Connectivity, JDBC) es una especificación de la interfaz de aplicación de programa (application program interface, API) para conectar los programas escritos en Java a los datos en bases de datos populares.

**La manipulación de datos**: la manipulación de datos es la recuperación de información almacenada en la base de datos.

**Lenguaje de consulta:** Son los lenguajes en el que los usuarios solicitan información de la base de datos. Estos lenguajes son generalmente de más alto nivel que los lenguajes de programación. Los lenguajes de consulta pueden clasificarse como procedimentales y no procedimentale.

**Manipulación de Base de Datos**: Usando la base de Datos -- el usuario puede añadir, borrar y modificar información a la base de datos así como también hacer consultas.

**Modelo de base de datos orientado a objetos**: es una adaptación a los sistemas de bases de datos. Se basa en el concepto de encapsulamiento de datos y código que opera sobre estos en un objeto.

**Modelos de Red**: Este modelo permite la representación de muchos a muchos de una Base de Datos. El modelo de red evita redundancia en la información, a través de la incorporación de un tipo de registro denominado el conector.

**Nivel logico**: definición de las estructuras de datos que constituyen la base de datos

**Reglas de Integridad**: Son restricciones que definen los estados de consistencias de las bases de datos.

**DDL**: Es un lenguaje de definición de datos

**Rectángulos**: es parte de la estructura de base de datos y son aquellos que representan un conjunto de entidades.

**Recuperación:** Proporcionar como mínimo el mismo nivel de recuperación que los sistemas de bases de datos actuales. De forma que, tanto en caso de fallo de hardware como de fallo de software, el sistema pueda retroceder hasta un estado coherente de los datos.

**Sistema de Administración de Base de Dato**: Es el softwware que controla la organización, almacenamiento, recuperación, seguridad e integridad de los datos en una base de datos

**SISTEMA GESTOR DE BASE DE DATOS**: Es un conjunto de programas que permiten crear y mantener una base de datos, asegurando su integridad, confidencialidad y seguridad.

**Software**: Es un sistema manejador de bases de datos que permite al usuario accesar con facilidad a los datos almacenados o que ande ser almacenados

**Transacción**: es una secuencia de operaciones de acceso a la base de datos que constituye una unidad lógica de ejecución.

**Transacciones compartidas**: Las transacciones compartidas soportan grupos de usuarios en estaciones de trabajo, los cuales desean coordinar sus esfuerzos en tiempo real, los usuarios pueden compartir los resultados intermedios de una base de datos. La transacción compartida permite que varias personas intervengan en una sola transacción.

**TUPLAS**: Es la representación de una fila en una de las tablas que se esta almacenando datos. Y las cuales serán llamadas por los administradores de Base de Datos en el tiempo de ejecución de un sistema.

Usuario final: es quien accesa a las bases de datos por medio de un lenguaje de consulta o de programas de aplicación.

## 6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

"Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional" – Ejes de la comunicación, guías de conceptos y saberes- Gloria Consuelo Fajardo Valencia - 2016

"Comunicación Corporativa" – Al otro lado de la información – Evoca, comunicación e imagen - 2018

"Fundamentos de la Comunicación" – Dionne Valentina Santos – 2012

**Cybergrafia:**

- https://www.questionpro.com/blog/es/los-indicadores-de-gestion-una-hoja-de-ruta-que-toda-organizacion-debe-seguir/
- https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | **Ana María Henao Aguirre** | **Instructor** | **Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial** | **febrero de 2024** |