



1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Indicadores de Gestión.
- **Código del Programa de Formación:** 12210024.
- **Nombre del Proyecto:** N/A.
- **Fase del Proyecto:** N/A.
- **Actividad de Proyecto:** N/A.
- **Competencia:**

210101019: Controlar el desarrollo de las actividades según indicadores de gestión, metas y políticas de calidad.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

210101019-01: Conocer el significado de medición y su importancia dentro de las organizaciones.

- **Duración de la Guía:** 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, el SENA le da la bienvenida a la primera actividad de aprendizaje del programa, **Indicadores de Gestión**, donde se desarrollan actividades



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

concernientes a la importancia de la medición en las organizaciones atendiendo los fundamentos empresariales.

Para el desarrollo de las actividades planteadas en esta guía, contará con el acompañamiento del instructor asignado al programa quien de forma continua y permanente le orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico, enmarcadas en las políticas de ética y calidad.

De igual manera, el instructor programará una asesoría virtual a través de la plataforma, para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades. La fecha y el horario para este encuentro virtual serán indicados oportunamente.

Es importante que organice su tiempo con un promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de las actividades que se mencionan en esta guía de aprendizaje. También es necesario revisar los materiales del programa, realizar consultas en internet y explorar el siguiente material complementario:

Fundamentos de la administración.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de aprendizaje 1: Reconocer la importancia de la medición en las organizaciones atendiendo los fundamentos empresariales.

A continuación, se describen las actividades y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje 1:



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Identificar la plataforma virtual de aprendizaje y la descripción del programa de formación

1. Consulte el enlace, **Tutoriales**, en el menú del programa de formación para visualizar los videos de la plataforma virtual de aprendizaje.
2. Antes de elaborar las evidencias propuestas en esta actividad de aprendizaje es preciso verificar que realizó las actividades iniciales:
 - Actualización de los datos personales.
 - Diligenciamiento del Sondeo de conocimientos previos.
 - Presentación ante el instructor y los compañeros en el Foro social.

Nota: consulte el enlace, Información del programa, en el menú disponible en la plataforma para conocer la descripción del proceso de formación y la metodología a seguir.

Analizar el impacto de la medición en las empresas

Lea y analice el siguiente fragmento del artículo: *La medición de los resultados en las empresas: indicadores y datos*. Publicado por workmeter.com (2014):

Todo lo que se puede medir, se puede mejorar. Este principio se utiliza de forma muy frecuente para hablar de las métricas como elemento imprescindible de mejora, sobre todo para mejorar la productividad y eficiencia en una organización. Igual que medimos nuestra salud, o el esfuerzo que realizamos durante una actividad física, es necesario que las organizaciones tengan conciencia del nivel de productividad de sus empleados y saber qué está pasando realmente en su compañía.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Se miden muchas cosas en el día a día de las personas, pero no se toma consciencia de la importancia de la medición. Para saber qué resultados se obtienen en el transcurso de cualquier actividad que se realiza y si está siendo favorable se debe medir, así se sabe si se consiguen los objetivos. Por ello, es crucial conocer cuáles son los indicadores principales que debemos tener en cuenta en nuestra empresa.

Teniendo en cuenta el texto anterior y la consulta de videos de la medición en las empresas en internet, participe en el Foro de reflexión y contextualización. Reconocimiento de saberes y argumente su punto de vista frente a lo siguiente:

- ¿Qué significa la medición en las empresas?
- ¿Qué miden las empresas?
- ¿Cuál es el significado de indicadores en una empresa?

Nota: la actividad descrita de reflexión y conocimientos previos, tiene como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de aprendizaje, por lo tanto, no es calificable; sin embargo, es importante su realización, ya que puede ser solicitada más adelante en esta guía de aprendizaje.

Este foro se encuentra ubicado en el enlace del menú principal: Foros de discusión / Foro de reflexión y contextualización. Reconocimiento de saberes.

Reconocer la importancia de la medición en los procesos de un sistema de gestión en las empresas

Una empresa para organizar sus actividades debe tener en cuenta la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en procesos, así lo determina la ISO 9001, donde se establecen los requisitos para dar cumplimiento a dicho sistema. Hoy en día por la exigencia de los clientes en los mercados cada vez más dinámicos, no basta únicamente con generar productos y/o servicios se debe, analizar, medir, controlar y



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

evaluar las diferentes actividades de los procesos para generar mejoras que permitan a la empresa el posicionamiento en el mercado y la satisfacción del cliente.

Para complementar este tema consulte videos en internet, sobre la importancia de la medición en las empresas, posterior a esto y teniendo en cuenta la información inicial, realice lo siguiente:

Elabore un ensayo de máximo dos páginas, acerca de la importancia de la medición en los procesos de las organizaciones, el ensayo debe contener las respuestas a los interrogantes planteados en la primera evidencia de esta guía de aprendizaje denominada: Analizar el impacto de la medición en las empresas, adicionalmente incluya en el ensayo lo siguiente:

- Importancia de la medición en una empresa.
- Concepto de indicadores de gestión.
- ¿Por qué medir con indicadores de gestión?

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación, Fundamentos empresariales para la medición, material complementario, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia: Ensayo. Reconocer la importancia de la medición en los procesos de un sistema de gestión en las empresas.

Para acceder a la evidencia remítase al menú principal, haciendo clic en el enlace Actividad 1 / Evidencia: Ensayo. Reconocer la importancia de la medición en los procesos de un sistema de gestión en las empresas.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Determinar los fundamentos empresariales que estipula la medición

Antes de hablar de medición e indicadores es importante conocer el entorno empresarial, este puede ser interno y externo que permite al empresario y sus colaboradores hacer un alto en el camino para identificar aspectos negativos que truncan el desarrollo normal de las actividades a desarrollar en un periodo.

Los colaboradores o trabajadores deben conocer la misión y visión de la empresa, la política de calidad y sobre todo el portafolio de productos y/o servicios que ofrece al mercado, cada vez más exigente.

Estos productos se generan por diversos procesos que están enmarcados en un sistema de gestión, que deben de ser planeados, evaluados y controlados por datos medibles para establecer mejoras permanentes que busquen satisfacción de los clientes.

Teniendo en cuenta la anterior información realice lo siguiente:

Elabore una presentación de la empresa donde usted labora o escoja una entidad de su preferencia adjuntando la siguiente información:

- Misión de la organización.
- Visión de la organización.
- Portafolio de productos y/o servicios.
- Política de calidad.
- Matriz DOFA de la empresa seleccionada.
- Mapa de procesos.

Envíe al instructor el archivo con el desarrollo de esta evidencia en la herramienta ofimática de su elección, a través de la plataforma virtual de aprendizaje.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación, Fundamentos empresariales para la medición, material complementario, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia: Presentación empresarial. Determinar los fundamentos empresariales que estipula la medición.

Para acceder a la evidencia remítase al menú principal, haciendo clic en el enlace Actividad 1 / Evidencia: Presentación empresarial. Determinar los fundamentos empresariales que estipula la medición.

Nota: si al momento de enviar un archivo (evidencia) el sistema genera el error, archivo inválido, tenga en cuenta que una posible razón para ello es que el documento estaba abierto al momento de adjuntarse. Por eso es recomendable que cierre el archivo e intente el procedimiento nuevamente.

Total horas actividad de aprendizaje: 10 horas; 2 directas (D), 8 independientes (I).

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
De conocimiento: Evidencia: Ensayo. Reconocer la importancia de la medición en los procesos de un sistema de gestión en las empresas.	Conoce la importancia de la medición dentro de la empresa.	Lista de chequeo. Ensayo.
De producto:		Lista de chequeo.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Evidencia: Presentación empresarial. Determinar los fundamentos empresariales que estipula la medición.		Presentación empresarial.
--	--	---------------------------

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración: es el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, con el objetivo de alcanzar objetivos y metas claras.

Amenaza: componente externo negativo que impide el crecimiento de una empresa.

Análisis del entorno: es el análisis que incluye los factores internos y externos en el cual se desempeña la organización.

Calidad: conjunto de propiedades y características inherentes a un producto o servicio entregado.

Control: consiste en comparar los resultados obtenidos con objetivos y metas establecidas previamente a través de herramientas estadísticas.

Datos: es un documento, una información o un acontecimiento que permite legitimar las consecuencias de un hecho en la empresa.

Entorno empresarial: conjunto de elementos internos y externos que rodean la empresa y que influyen en su actuación.

Fortaleza: componente positivo interno como capacidades, recursos, ventajas competitivas que deben y pueden servir para el crecimiento de la organización.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Gestión empresarial: es el proceso de planificar, organizar, dirigir, controlar los recursos de una organización que permitan alcanzar sus metas.

Indicador: son variables que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa los hechos y acciones en una organización.

Misión: es el propósito genérico o razón de ser de la empresa, define la actividad económica a que se dedica el negocio o empresa.

Oportunidad: componente positivo de análisis externo, es todo aquello que puede suponer una ventaja competitiva para la empresa, o una posibilidad de crecimiento frente al mercado.

Organización: es la interrelación de los recursos para el logro de los objetivos de una empresa, también puede ser utilizado como concepto al igual que empresa.

Sistema: conjunto de elementos materiales, financieros, humanos, físicos que integran el desempeño de una organización.

Visión: es la proyección en el tiempo de cómo la empresa quiere llegar a ser tomada en cuenta, los factores del presente en este caso la misión.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Conexionesan. (2016). *¿Qué canales de comunicación existen dentro de las empresas?*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/canales-comunicacion-existen-dentro-empresas/>

Drummond, H. (2000). *La calidad total: El movimiento de la calidad*. Bilbao: Deusto.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

Hellriegel, E. (2008). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. México: CENGAGE Learning.

Illera, R. (2008). *Administración y funciones de empresa*. Madrid: Sanz y Torres.

Ponce, H. (2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales*. Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás. Recuperado de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

Restrepo Vélez. L. (2017). *¿Qué es la planeación estratégica?* Minuto de Dios Industrial. Recuperado de <https://mdc.org.co/que-es-la-planeacion-estrategica/>

Senge, P. (1990). *La quinta disciplina*. Buenos Aires: Granica/Vergara.

Significados. (2016). *Liderazgo*. Recuperado de <https://www.significados.com/liderazgo/>

Thompson, I. (2006). *Misión y visión*. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. (2018) *Gestión empresarial. Unidad 1: Fundamentos de la administración*. Tunja: UPTC.

Virtualpro. (2011). *Matriz DOFA. Herramientas de planeación estratégica*. 116 (6). Recuperado de <https://www.virtualpro.co/revista/herramientas-de-planeacion-estrategica/6>



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

WorkMeter. (2014). *La medición de los resultados en las empresas: indicadores y datos*. Recuperado de <https://es.workmeter.com/blog/bid/346693/la-medici-n-de-los-resultados-en-las-empresas-indicadores-y-datos>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Sandra Milena Montoya López	Desarrollador de contenidos	Centro de Gestión Tecnológica de Servicios	Julio de 2014

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor(es)	Ricardo Andrés Castro Ortega	Desarrollador de contenidos	Nodo Valle	Marzo de 2019	Actualización del formato de guía de aprendizaje, cambio de actividades de aprendizaje y evidencias asociadas.
	Gloria Amparo López Escudero	E-pedagogo instruccional	Centro Agroindustrial-Regional Quindío	Abril de 2019	Ajustes pedagógicos y metodológicos en las actividades y sus correspondientes evidencias.
	Angela Natalia Zuluaga Linares	Evaluable de contenidos	Centro Atención Agropecuario - Regional Risaralda	Mayo de 2019	Ajustes en redacción de las actividades y referencias utilizadas para la elaboración de la guía de aprendizaje.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
Procedimiento de Desarrollo Curricular
GUÍA DE APRENDIZAJE

	Erika Alejandra Beltrán Cuesta	Evaluable de calidad instruccional	Centro Atención Agropecuaria - Regional Risaralda	Mayo de 2019	Verificación, seguimiento y aseguramiento de la calidad del contenido.
--	---	--	---	-----------------	--