



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:**

210101019-04: Construir y analizar indicadores de gestión dentro de los parámetros y necesidades de la organización.

- **Duración de la Guía:** 10 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido a la cuarta y última actividad de aprendizaje del programa **Indicadores de Gestión**, donde se abordarán temas concernientes a la importancia de la gestión de procesos y procedimientos enfocados al manejo de indicadores de gestión en las empresas.



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

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:

Gráficas para indicadores.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de aprendizaje 4: Elaborar indicadores de gestión según parámetros y necesidades de la organización.

A continuación, se describen las actividades y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje 4:



Reflexionar acerca de la importancia de la utilización de indicadores y presentación de informes con gráficas

Las empresas para presentar informes de control y evaluación a la alta dirección, requieren la utilización de indicadores que ayuden a medir los procesos, para ello es importante crear la hoja de vida del indicador que presente la información confiable de cada uno de estos procesos.

Otro aspecto relevante es cómo presentar el informe, por esto es importante responder los siguientes interrogantes:

- ¿Qué gráficas aplico para elaborar los informes?
- ¿Cuál es la mejor manera de presentar el informe de indicadores?
- ¿Significa entonces que no basta con tener la información registrada sino el tipo de informe que se entrega?

Retomando lo anterior y teniendo en cuenta su experiencia laboral y conocimientos previos, resuelva lo siguiente:

- ¿La empresa donde labora actualmente tiene identificada la hoja de vida de los indicadores?
- ¿Ha presentado informes de indicadores utilizando gráficas?
- ¿Qué gráficos utiliza usualmente para la presentación de informes?



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

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.

Analizar los resultados arrojados por los indicadores de gestión

La clínica ERE IPS, es una clínica de primer nivel y se encuentra ofertando una vacante de asistente de calidad, por lo cual ha realizado una convocatoria que le permita elegir al candidato apropiado para desempeñar las respectivas funciones asignadas.

Carlos se presentará a esta convocatoria, él tiene experiencia administrativa y también ha laborado en otras compañías como apoyo a procesos del sistema de gestión, por lo tanto cree tener el perfil adecuado. Carlos debe responder unas pruebas que la clínica ha establecido para evaluar a los candidatos postulados al cargo. Usted desde su conocimiento y experiencia le brindará la asesoría para que el obtenga la vacante en mención.

Para cumplir con esta evidencia, consulte el material de formación Técnicas y herramientas de control, correspondiente a esta actividad de aprendizaje. Tenga en cuenta que si responde incorrectamente cuatro o más preguntas perderá la actividad interactiva y no asesorará correctamente a Carlos.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje, actividad interactiva.

Materiales: computador, internet, material de formación, Técnicas y herramientas de control, material complementario, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia: Actividad interactiva. Analizar los resultados arrojados por los indicadores de gestión.



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

Para acceder a la evidencia remítase al menú principal, haciendo clic en el enlace Actividad 4 / Evidencia: Actividad interactiva. Analizar los resultados arrojados por los indicadores de gestión.

Elaborar indicadores de gestión de una empresa

Para aplicar los indicadores en una empresa, primero se debe identificar la información que debe contener cada uno de ellos a través de la matriz de indicadores, herramienta que muestra como está conformado el indicador.

Para el cumplimiento de esta evidencia, tenga en cuenta lo aprendido con el material de formación de esta actividad de aprendizaje, donde se evidenciaba con ejemplos la construcción de dicha matriz, lo que permitía identificar los indicadores a implementar en su organización o empresa.

Atendiendo la información anterior, realice un informe que contenga lo siguiente:

- 1.** Resuelva los interrogantes planteados al inicio de esta guía de aprendizaje en la evidencia: Reflexionar acerca de la importancia de la utilización de indicadores y presentación de informes con gráficas.
- 2.** Escoja una empresa que tenga sistema de gestión de calidad, puede ser sobre la cual ha venido trabajando en diferentes evidencias desde la actividad de aprendizaje 1.
- 3.** Consulte el mapa de procesos de la empresa y adicione la imagen al informe.
- 4.** De acuerdo al mapa de procesos de dicha empresa, consulte cuáles son los indicadores utilizados en los procesos del sistema de gestión y realice una matriz de indicadores utilizando el siguiente formato:



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

Logo Empresa		Matriz de indicadores						
Proceso	Nombre del indicador	Objetivo del indicador	Tipo de indicador	Fórmula del indicador	Meta	Unidad de medida	Frecuencia	Fuente de información

Utilice una hoja de cálculo para elaborar esta matriz, escoja máximo tres indicadores para cada proceso del sistema de gestión, tenga en cuenta las necesidades de la empresa y que en la totalidad de la matriz debe haber indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

5. Con los indicadores identificados en la matriz, escoja cinco de ellos que considere los más relevantes para la gestión de la empresa y realice los gráficos correspondientes, para esto tenga en cuenta el documento Gráficas para indicadores, disponible en el material complementario de esta actividad de aprendizaje.
6. Envíe el informe con todos los puntos desarrollados al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación Técnicas y herramientas de control, material complementario Gráficas para indicadores, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia: Informe. Elaborar indicadores de gestión de una empresa.

Para acceder a la evidencia remítase al menú principal, haciendo clic en el enlace Actividad 4 / Evidencia: Informe. Elaborar indicadores de gestión de una empresa.



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

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.

Participar en el sondeo de evaluación del programa

Recuerde realizar el sondeo de evaluación del programa con el fin de conocer su experiencia en el proceso de aprendizaje que ha culminado.

Para acceder al sondeo remítase al menú principal, haciendo clic en el enlace Actividad 4 / Sondeo de evaluación del programa.

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: Actividad interactiva. Analizar los resultados arrojados por los indicadores de gestión.	Analiza adecuadamente los resultados de los indicadores de gestión.	Actividad interactiva. Cuestionario.
De producto: Evidencia: Informe. Elaborar indicadores de gestión de una empresa.	Elabora indicadores de gestión de acuerdo con las necesidades empresariales.	Lista de Chequeo. Informe.



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Control: es el proceso que utilizan los líderes de procesos para asegurarse que las actividades ejecutadas cumplen con los planes.

Evaluación: verificar y valorar los datos de un informe para establecer una toma de decisiones para la empresa.

Fórmula del indicador: herramienta de cálculo del indicador de acuerdo a las variables preestablecidas.

Frecuencia: periodo de tiempo para efectuar las mediciones y control a las actividades de un proceso.

Fuente de información: documento, registro o evidencia donde se toma la información para consignarla en el tablero de control.

Gráfica: representación ilustrativa de la información de los indicadores de gestión.

Indicador: dato que refleja la consecuencia de acciones tomadas en el pasado a través de un cálculo estadístico.

Matriz de indicadores: tablero de datos que muestra la hoja de vida o información específica de cada indicador.

Meta: aquello que propone la empresa para cumplir como mínimo.

Nombre del indicador: es el nombre que recibe el indicador.



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

Objetivo del indicador: es lo que pretende medir el indicador y debe escribirse con verbo, sujeto, más complemento.

Rango: es el intervalo de los datos entre el mínimo y máximo, estos pueden ser bajo, medio, alto.

Tablero de control: cuadro donde se consigna la información para alimentar el indicador.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Beltrán, J. M. (2001). *Indicadores de gestión, herramientas para lograr la competitividad*. Recuperado de http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/manual_indicadores.pdf

Bermúdez, R. y David, R. (1998). *Los indicadores de gestión organizacional: Una guía para su definición*. Medellín, Colombia: Universidad Eafit.

Castro, R. (2018). *Gráficas para indicadores*. Palmira, Colombia: SENA.

Gestiopolis. (2012). *Indicadores de gestión, qué son y cómo sudarlos*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>

Gómez, M. F. (2015). *Indicadores de gestión web: cómo sacarle provecho a los indicadores de salida*. Recuperado de <https://reportedigital.com/transformacion-digital/indicadores-salida-sacarles-provecho-organizacion/>



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

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	Centro de Biotecnología Industrial-Regional 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	Evaluador de contenidos	Centro Atención Sector Agropecuario-Regional Risaralda	Abril 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	Evaluador de calidad instruccional	Centro Atención Agropecuaria- Regional Risaralda	Mayo de 2019	Verificación, seguimiento y aseguramiento de la calidad del contenido.
--	---	--	--	-----------------	--