



1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Cátedra Virtual de Productividad y Competitividad, Módulo 2: Productividad.
- **Código del programa de formación:** 12110063
- **Competencia:** 210001004 Determinar los sistemas de gestión según el marco estratégico.
- **Resultado de aprendizaje:** Diferencia los conceptos de productividad y competitividad en la sociedad.
- **Duración de la guía:** 10 horas.

2. Presentación

Estimado Aprendiz SENA, reciba un cordial saludo de bienvenida al programa de formación: **Cátedra Virtual de Productividad y Competitividad, Módulo 2: Productividad**. Durante el desarrollo de la presente actividad de aprendizaje **AA2. Factores internos determinantes de la productividad empresarial**, y luego de tener claro el concepto de productividad, su relación con la competitividad, se afianzarán los conocimientos relacionados a los factores internos que determinan la gestión de la productividad, como se interrelacionan en una organización, se miden y son base o soporte para toma de decisiones en pro de la mejora de la organización, en el ciclo de la productividad.



Al culminar esta actividad de aprendizaje, el Aprendiz estará en capacidad de:

- ✓ Identificar las partes interesadas que se benefician de la productividad.
- ✓ Definir con propiedad los conceptos: calidad, costos, rendimiento de los procesos productivos e innovación.
- ✓ Relacionar los conceptos anteriores con la productividad y de explicaciones acerca del alcance de cada relación.
- ✓ Identificar otros factores de carácter interno en las empresas y organizaciones que tienen relación con la productividad.

El tiempo estimado para el desarrollo de las evidencias propuestas de la AA2 es de 10 horas. Durante la fase inicial deberá revisar el material de formación: Factores internos determinantes de la productividad empresarial, Explorar el material complementario y efectuar consultas en internet.

Recuerde que contará con el acompañamiento por parte del Instructor durante el desarrollo de las evidencias. Las cuales deben ser enviadas oportunamente y a través de los enlaces establecidos para tal fin. En caso de presentar informes escritos es indispensable hacer uso de las fuentes bibliográficas, realizar las correspondientes referencias y citas de autores según normas APA.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividad de reflexión inicial.

Reflexione y responda las siguientes preguntas:

- ¿Cómo influye la calidad en la competitividad de una organización?
- ¿Nombre los factores internos que influyen en la productividad de una empresa y como se relacionan entre sí?

Nota: recuerde que esta actividad no será evaluada por su instructor, solo forma parte del preámbulo al tema que se desarrollará en la AA2, con el fin de propiciar autorreflexión por parte del Aprendiz.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimiento necesarios para el aprendizaje.

Foro Temático. Factores internos determinantes de la productividad empresarial.

La participación en el foro es fundamental en la construcción de su conocimiento, en su desarrollo se debatirán aspectos relacionados con el tema de los factores internos que afectan la productividad de la empresa. Realice una investigación en internet sobre los factores internos de una organización que pueden afectar la productividad, responda a los siguientes interrogantes en el foro:

- ¿Qué son los factores internos en una organización?
- Bajo su criterio, ¿cuál es el factor interno más relevante para determinar la productividad en una organización?
- ¿Cómo se pueden gestionar los factores internos de manera correcta? Argumente sus respuestas.



Esta actividad no es calificable, sin embargo, es base fundamental para el desarrollo de las actividades de apropiación de conocimiento. Para acceder al foro debe seguir la ruta: Menú principal, Actividad 1, Foro temático: Factores internos determinantes de la productividad empresarial.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento.

Evidencia de conocimiento.

Cuestionario Interactivo. Factores internos.

Para asegurar un excelente desempeño en la prueba, se solicita antes de su presentación haber dado lectura al material de estudio. En plataforma LMS, se encuentra el objeto de aprendizaje **(OA)** Factores internos determinantes de la productividad empresarial, que debe leer, comprender y asimilar; toda vez que en el encontrará la información que le permitirá analizar la conceptualización técnica del presente tema de estudio.

Esta actividad consiste en participar en la prueba interactiva, donde debe determinar si la información dada es falsa o verdadera. Una vez haya terminado la actividad es necesario que verifique su nota en el centro de calificaciones.

Para el desarrollo de esta evidencia, se propone responder la prueba que consta de 10 preguntas. Recuerde que tiene habilitado un único intento y una vez inicie, debe finalizar. Para acceder, remítase al menú principal, Actividad 2, Evidencia de conocimiento – Cuestionario interactivo: Factores internos.



3.4. Actividades de transferencia de conocimiento

Evidencia de Producto.

Estudio de Caso. Carulla

La actividad consiste en llevar a cabo la lectura del caso de los supermercados Carulla y posteriormente contestar a las preguntas que se plantean al final de este ejercicio.

Carulla: 100 años entre la tradición y el cambio

(Tomado de la edición del Tiempo del 1 de febrero de 2005).

La cadena destinará 102.000 millones de pesos a la remodelación de almacenes, apertura de nuevas tiendas y modernización tecnológica. Hace cien años la familia Carulla entró en la historia del comercio en Colombia, cuando decidió crear una empresa para exportar quina, cuero, café y caucho a diversas partes del mundo.

Hoy, la Organización Carulla Vivero cuenta con 153 almacenes en todo el país y se dispone a seguir creciendo con la apertura de nuevos establecimientos. Fue un primero de febrero de 1905 cuando José Carulla Vidal tomó la decisión de incursionar en el mundo de los negocios. Inició con exportaciones, luego con importaciones y posteriormente se especializó en el comercio con la venta de todo tipo de mercancías. En 1907 abrió una pequeña tienda en la carrera octava entre calles 11 y 12 con el nombre de 'El Escudo Catalán', en la cual comercializaba artículos importados. Por aquella época, sin dinero plástico ni cheques posfechados, ya tenía la convicción de que el servicio al cliente y la innovación eran la herramienta clave de supervivencia en el comercio.



Esta filosofía se ha mantenido y lleva a que ahora los clientes estén a punto de gozar del servicio 'Selfcheckout', una solución de pago avanzada que permite cancelar las compras sin la intervención de personas en las cajas registradoras. 'El Escudo Catalán' ofreció atención personalizada (detrás del mostrador) a sus clientes hasta los años 30, época en la que tuvo que cambiar de estrategia y de razón social, luego de que estalló la Segunda Guerra Mundial.

Enrique Luque Carulla, hoy miembro de la junta directiva de la empresa, recuerda que por aquella época la familia decidió adoptar el nombre de Carulla para todas sus tiendas, pues a pesar de tener socios españoles no quería que la relacionaran con España.

Con Carulla los colombianos pasaron del canasto tradicional al carrito del mercado y conocieron nuevas alternativas para el pago de sus productos. "Fue una época difícil porque los colombianos siempre hemos sido apáticos a los cambios. Además, porque José Carulla Soler (el hijo del fundador) impulsó este esquema en contra de los pensamientos de su padre, quien no estaba muy convencido del cambio". Carulla Soler había aprendido del negocio en México y el 29 de julio de 1953 se aventuró a inaugurar el primer autoservicio del país en el barrio El Campin de Bogotá, que todavía funciona.

A finales de los años 70 las entidades financieras comenzaron a buscar espacio en los supermercados y en la década de los 80 surge la Red Multicolor. Se abren nuevos formatos y los clientes comienzan a utilizar el dinero plástico. En 1993, la cadena decide



llegar a nuevos estratos y compra la cadena Merquefácil para atender a la población de los estratos 1 y 2. Actualmente hay 84 supermercados bajo el formato Carulla y 35 Merquefácil.

Tiempos de fusión

En agosto del año 2000 Carulla se fusiona con los almacenes Vivero de la costa Atlántica y la familia Carulla vende su participación a New Bridge, un fondo de inversión extranjero que se dedica a comprar empresas para trabajarlas y posteriormente venderlas para obtener rentabilidad. Actualmente, New Bridge es el dueño mayoritario de Carulla-Vivero.

A partir de entonces Samuel Azout toma las riendas de la compañía y asume el reto de llevarla a ocupar los primeros lugares en la lista de las empresas del comercio con mayores ventas. El año pasado la organización compró a Surtimax que tiene 20 establecimientos, los cuales se sumaron a los 14 Viveros y demás almacenes de la cadena. Azout no descarta la posibilidad de seguir comprando cadenas pequeñas para seguir fortaleciendo la cadena. Este año tiene previsto invertir 102.000 millones de pesos en la remodelación de algunas tiendas, la apertura de otras y la implementación de nuevos servicios basados en desarrollos tecnológicos.

La meta es abrir cinco nuevos Surtimax y continuar con la expansión de Vivero. De la mano de Pedro Gómez llevará el formato Vivero a Villavicencio.



De acuerdo al caso, responda:

1. Investigue el significado del concepto tecnología.
2. A partir de su comprensión del concepto innovación, indique que relaciones encuentra entre este concepto y el concepto tecnología.
3. ¿Qué ejemplo(s) de innovación y de incorporación de tecnologías encuentra en el caso Carulla?

Para cada uno de los ejemplos encontrados indique de qué manera pudieron mejorar la productividad de los supermercados.

La evidencia la debe presentar en un documento en Word y enviarlo en las fechas establecidas a través de la siguiente ruta: Menú principal, Actividad 2, Evidencia de producto: Estudio de Caso Carulla.

Si al momento de enviar una evidencia, el sistema genera el error indicando: "Archivo Inválido", tenga en cuenta que es debido a que el archivo se encuentra abierto, ciérrelo y pruebe nuevamente dando clic en Adjuntar archivo, Examinar mi equipo.

3.5 Ambiente requerido

- Plataforma virtual Blackboard Sena.



3.6 Materiales

Material de formación:

- ✓ Factores internos determinantes de la productividad empresarial.

Materiales de apoyo:

- ✓ La medición de la productividad del valor agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica.
- ✓ Modelo de los factores que afectan la productividad.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento. Actividad Interactiva. Factores internos.	Describir la importancia de la productividad y competitividad en la organización.	Actividad Interactiva. Rúbrica de conocimiento.
Evidencia de producto. Estudio de caso. Carulla.		Estudio de caso. Rúbrica de producto.



5. GLOSARIO

Administración calidad total: proceso de mejora continuo de la calidad en el largo plazo. Compromiso con la excelencia por todas las personas en una organización, que pone de relieve la excelencia alcanzada por medio del trabajo en equipo y un proceso de mejoramiento continuo.

Área de competencia laboral: sector de actividad productiva delimitado por un mismo género o naturaleza de trabajo; es decir, por el conjunto de funciones productivas con objetivos y propósitos análogos para la producción de bienes o servicios de similar especie.

Cadena Productiva: es el Conjunto de los actores de una actividad productiva, que interactúan para hacer posible la producción, transformación y comercialización de bienes.

Calidad: aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente.

Calidad de la información: es una calificación del valor de la información mayormente en términos de su utilidad potencial o real para los usuarios.

Ciclo de Productividad: es el proceso administrativo de cuatro fases que tiene como objetivo aumentar la producción total y reducir costos totales unitarios de los productos.

Competente: persona que posee un repertorio de habilidades, conocimientos y destrezas y la capacidad para aplicarlos en una variedad de contextos y organizaciones.



Competitividad: capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijando un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijado una cierta calidad.

Coordinación: proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo.

Dirección: proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización relacionadas con las tareas.

Eficacia: capacidad para determinar los objetivos adecuados. "Hacer lo indicado".

Eficaz: se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

Eficiencia: capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "Hacer las cosas bien".

Empresa: unidad económica de producción de bienes y servicios. Sus objetivos se relacionan no sólo con la creación de nuevos productos para el mercado, sino también con la disminución de costos, tiempos de fabricación y mejoramiento de la calidad de los tradicionalmente fabricados con la finalidad de aumentar las ventas y/o el beneficio.

Estándar: unidad de medida adoptada y aceptada comúnmente como criterio. Método documentado y el mejor conocido para realizar alguna tarea o proceso.

Estrategia: esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.



Gestión: proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

Indicador: es el elemento característico que describe una situación permitiendo su análisis. Por ejemplo, el coeficiente de promoción es un buen indicador del éxito de las acciones educativas.

Índices: son números relativos que expresan el valor de una cierta cantidad al compararla con otra análoga (o con otra de época distinta) que se ha tomado como base igual a 100.

Infraestructura: la infraestructura constituye la base material y los recursos necesarios para ejecutar una actividad productiva dada. Se refiere a las condiciones materiales mínimas para operar cualquier acción.

Liderazgo: proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas. Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a la consecución de un objetivo.

Metas: es la traducción de los objetivos y las prioridades de la política corporativa de una organización, en resultados cuantitativos y cualitativos de los servicios y/o productos a obtener en tiempos definidos.

Proceso: serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo.

Producto: es la salida de cualquier proceso.

Productividad: medida del rendimiento que influye la eficacia y la eficiencia por medio del control de las Salidas sobre Entradas.

Proyecto: conjunto de actividades específicas concebidas para alcanzar determinados objetivos con un presupuesto dado y en un período de tiempo establecido de antemano.



Estas actividades van de la intención o pensamiento de ejecutar algo hasta el término de su ejecución y puesta en operación normal.

Sistema: conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes.

Valor agregado: se da a través de los procesos del sistema, se pueden medir restándole a las ventas el costo de materiales y servicios comprados y que permite comprender como lo que los consumidores pagan por los bienes y servicios.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cámara de Comercio de Medellín. (2013). *Medición de Productividad del Valor Agregado: El primer paso hacia la competitividad*. Recuperado el 14 de septiembre de 2017 <https://robertomatuteunah.files.wordpress.com/2013/09/medicic3b3n-de-la-productividad.pdf>

Tec Empresarial. (2014). *La medición de la productividad del valor agregado: una aplicación empírica en una empresa*. Recuperado el 14 de septiembre de 2017 https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjQ9uDk4_DVAhUEQSYKHYYqeDf4QFggkMAA&url=https%3A%2F%2Fdia.net.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4808514.pdf&usg=AFQjCNEqS9qWM5KANs6RHuwAcUgxGI2K1A

Joseph Prokopenko, (2015). *La gestión de la productividad*. Recuperado el 14 de septiembre de 2017 http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/1987/87B09_433_span.pdf



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

XVI Congreso de ingeniería de Organización. (2012). *Modelo de los factores que afectan la productividad*. Recuperado el 14 de septiembre de 2017
<http://ariellinarte.udem.edu.ni/wp-content/uploads/2015/09/Factores-que-afectan-la-productividad.pdf>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nomb re	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Liseth Tatiana Molano Camacho.	Experta temática	Centro de Gestión y Desarrollo Sostenible Surcolombiano. Nodo Huila.	Julio de 2017

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Ángela Patricia Frasser Castaño.	Asesora pedagógica.	Centro de Comercio y Servicios Regional Tolima.	Septiembre de 2017	Correcciones y actualización del formato.