



## INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (key performance Indicators)

**29 y 30 de noviembre de 2019**

**Horarios:** De 08:30 a 12:30 y de 14:00 a 18:00 hrs.

**Sesiones:** Viernes y sábado.

**Lugar:** Aulas CENACE, campus UPSA

**Contacto:** Ronie Krukliis

Cel. 79875739 Tel. 346-4000 int. 218.

**Correo:** cenace@upsa.edu.bo

### OBJETIVOS

Un conocido cliché sugiere que lo que no se puede medir, no se puede controlar, y que lo que no se puede controlar, no se puede mejorar. La medición del

desempeño, o verificación, se ha convertido en una de las actividades fundamentales en todo tipo de organizaciones como parte de la etapa de control de gestión (*check*) en el ciclo de gestión Deming: PDCA (planear, ejecutar, verificar y actuar).

The KPI Institute define a los indicadores clave de desempeño como una expresión medible para el logro de un nivel deseado de resultados en un área relevante para la actividad de la entidad (<http://kpiinstitute.org>). Y es que el diseñar los indicadores apropiados, para los objetivos organizacionales concretos, con los atributos correctos, tiene algo de arte y algo de ciencia, además de buenas prácticas demostradas.

Terminado el curso, los participantes estarán con los conocimientos y competencias necesarios para aplicar las mejores prácticas en la construcción y administración de indicadores de gestión en el control de gestión para la mejora del desempeño organizacional.

### ENFOQUE DEL CURSO

Revisado el contexto en el que se enmarca el control de gestión basado en indicadores, se desarrolla ampliamente toda la teoría sobre mediciones de desempeño enfatizando en indicadores clave de desempeño (*key performance indicators*) e inductores de desempeño (*performance drivers*) para escenarios del ámbito privado, público, institucional, proyectos, etc. Además, se aborda y comparte una batería de casi 100 indicadores del ámbito empresarial correspondiente a las áreas fundamentales. Finalmente se incursiona suficientemente en el aspecto muchas veces coercitivo del tema, cual es el de la visualización e implementación de los mecanismos de administración de indicadores usando conceptos y tecnologías contemporáneas.

### PERFIL DEL PARTICIPANTE

Gerentes, directores, jefes, supervisores, analistas de información, responsables o participantes en la planificación, ejecución, medición, análisis y toma de decisiones de los niveles estratégico, táctico y



operativo. Actores organizacionales en todas las áreas funcionales de: organizaciones y empresas privadas, públicas, multinacionales, grandes, PYMEs, proyectos, programas de cooperación, fundaciones, ONGs, etc. Profesionales y estudiantes de: administración, gestión, economía, finanzas, contaduría pública, auditoría, ingeniería, etc. Toda persona involucrada en: procesos de toma de decisión del tipo *data-driven* basados en conocimiento, administración del desempeño organizacional, control de calidad, mejoramiento continuo, sistemas de gestión, estándares de gestión, modelos de excelencia de gestión, etc.

## METODOLOGÍA

Exposición magistral e interactiva. Dinámicas y ejercicios individuales, grupales y colectivos. Dinámicas tipo *role-play*. Estudio de casos. Proyección de videos seleccionados.

## DURACIÓN

16 horas reloj.

## CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima del 80%.

## CONTENIDO

### Contexto

- Administración de desempeño organizacional
- Medición del desempeño con indicadores de gestión

### Indicadores

- Indicadores clave de desempeño (KPIs) y métricas
- Tipos de indicadores
- Modelos de indicadores
- Inductores de desempeño (KPDs)
- Metas de indicadores e iniciativas
- Diccionario de indicadores
- Matriz de indicadores

### Visualización de Indicadores de Gestión

- Dashboarding
- Semafización
- Tableros

### Implementación de Indicadores de Gestión

- Inteligencia de negocios
- Analítica de indicadores

### Conclusiones

## INSTRUCTOR

### Lic. Juan Carlos Aranibar Sapiencia

Estudios en Informática, Administración de Empresas, Finanzas y Educación Superior; en Bolivia, México, Suecia y Costa Rica. Experiencia de más de 25 años en: Tecnología, Finanzas, Procesos, Control de Gestión y Estrategia Empresarial. Consultor, conferencista y facilitador en Bolivia y Latinoamérica. Docente de pre y postgrado en universidades de Bolivia y Centroamérica. Autor de artículos en instituciones y publicaciones nacionales e internacionales. Certificaciones internacionales: Balanced Scorecard, Strategy Focused Organization y Execution Premium Process de Palladium, Data Science & Data Engineering de Data Science Dojo, Certified Cost Controller de AAFM, Certified Key Performance Indicators Professional de The KPI Institute y Lead Risk Manager de ERCA. Autor de los libros: “Sistemas de Información Gerencial para la Administración del Desempeño Empresarial. La Convergencia entre Business Intelligence y Balanced Scorecard” e “Inteligencia de Negocios y Analítica de Negocios. El Poder de Excel y de Power BI” (Ed. Agosto, 2019).