



# Indicadores de Gestión



## Descripción General

Los indicadores de gestión han cobrado una gran importancia en años recientes debido a su exitoso uso, no sólo como mecanismo para la evaluación del desempeño, sino también, como herramienta de comunicación y despliegue tanto estratégico como operativo.

Para la construcción de indicadores existen diversos enfoques, entre ellos: el Enfoque Cliente Proveedor y el Balanced Scorecard.

El presente curso, desde un enfoque eminentemente práctico, permite que los participantes aprendan los conceptos clave relacionados con los indicadores de gestión, así como, se ejerciten en el uso de las más importantes metodologías utilizadas por las organizaciones más exitosas en lo que se refiere al control y la mejora.



## Dirigido a

Gerentes, jefes, supervisores y en general personal de diversas áreas en las organizaciones con responsabilidad en el diseño, implementación, análisis y mejora de indicadores de gestión.



## Objetivos de Aprendizaje

### Objetivo General

- Brindar los conocimientos y herramientas para utilizar indicadores en el control y mejora de la gestión.

### Objetivos Específicos

- Comprender los fundamentos de la gestión por indicadores y el control de gestión.
- Desarrollar habilidades y destrezas para la definición y utilización de indicadores de gestión.
- Comprender la relación entre los indicadores y la toma de decisiones, así como su importancia en el cumplimiento de la estrategia y para controlar el cumplimiento de las metas y objetivos programados.



## Estructura y Contenidos

- Introducción a la gestión de excelencia y a la orientación a resultados
- Conceptos claves: objetivos, indicadores y metas
- Tipos de indicadores
- Enfoque Cliente Proveedor
- Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral
- Objetivos, indicadores y metas individuales de desempeño
- Implementación de indicadores
- Ficha y gráfica del indicador
- Análisis y mejora continua usando indicadores



## Expositor: José Carlos Veliz Palomino

El profesor José Carlos Véliz es Doctorando en Gestión Estratégica de Empresas por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Magíster en Administración Estratégica de Empresas, CENTRUM - Pontificia Universidad Católica del Perú; Master of Business Administration in General and Strategic Management, Maastricht School of Management, The Netherlands. Bachiller en Administración Hotelera, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Cuenta con un Diplomado en Estadística Aplicada por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Auditor Líder ISO 9001:2008 por Lloyd's Register Quality Assurance. Cuenta con estudios de posgrado en la Université Laval de Québec en Canadá; Global Colloquium on Participant – Centered Learning (GLOCOLL) y Case Writing Workshop, en Harvard Business School, Boston, Massachusetts.

Cuenta con amplia experiencia en áreas de administración y servicio al cliente en empresas del sector servicios a nivel de Dirección. Asimismo, ejerce la docencia en cursos de Gestión Empresarial y capacitación en el ámbito nacional como internacional. Profesor en el Área Académica de Estrategia, Dirección y Liderazgo de CENTRUM Católica Graduate Business School.



**Duración: 18 Horas**



**Día: Lunes**