



# CERTIFIED KPI PROFESSIONAL

SANTA CRUZ, BOLIVIA

**EDICIONES EN 2018:**

› 22 - 24 ENERO



**Obtener los indicadores clave del desempeño (KPIs) mediante el uso de una estructura rigurosa de medición de los KPIs.**

## **Beneficios principales de la organización:**

- › Mejorar el desempeño de su organización practicando una estructura sólida para la medición de los KPIs;
- › Obtener mejores resultados seleccionando los KPIs adecuados para gestionar su organización;
- › Generar valor mediante el uso de los KPIs optimizando el proceso de recolección de datos.

## **Durante los últimos 6 años los especialistas de The KPI Institute:**

- › Documentaron más de 8,000 KPIs de 16 áreas funcionales y 25 industrias;
- › Revisaron más de 1,000 informes de desempeño de 125 países;
- › Hicieron referencia a más de 30,000 recursos (libros, artículos, informes de desempeño) como parte del proceso de documentación.



# Resumen del curso



La selección de los KPIs y la recolección de datos son considerados por los profesionales de todo el mundo como los aspectos más desafiantes en el trabajo con los KPIs. Una manera de abordar estos desafíos es construir una sólida estructura para medir los indicadores clave del desempeño desde el momento en que son seleccionados, hasta que los resultados se recogen para ser centralizados en informes de desempeño. Este curso de capacitación presenta una rigurosa Estructura de Medición de los KPIs, que incorpora 10 años de investigación en el campo de los indicadores clave del desempeño y se basa en las mejores prácticas identificadas en el entorno organizacional.

## 👤 Perfil de los participantes

### › Profesionales interesados en medir el desempeño

Profesionales de diferentes áreas, como finanzas, recursos humanos, producción, logística, tecnología de la información y otros, interesados en indicadores clave del desempeño, adquirirán las competencias necesarias para medir el desempeño de su equipo, departamento u organización.

### › Profesionales de alta gerencia, de gestión media y de baja gerencia

Profesionales de diferentes áreas, tales como finanzas, recursos humanos, producción, logística, tecnología de la información y otros, interesados en indicadores clave del desempeño, adquirirán las competencias necesarias para medir el desempeño de su equipo, departamento u organización.

### › Expertos en medición de desempeño

Para profesionales como Analista de Datos, Gerente de Estrategia, Oficial de Gestión de Desempeño o Arquitecto de Desempeño, es importante desarrollar competencias en la medición del desempeño, especialmente en términos de selección de KPIs y recopilación de datos. Normalmente, este público en particular ya tiene establecido un sistema de medición del desempeño y a través del curso de capacitación Certified KPI Professional tendrán la oportunidad de aprender las mejores prácticas utilizadas en este campo e identificar cómo se pueden mejorar los procesos y enfoques actuales con respecto a los KPIs.

## + Beneficios

- › Apoyar la toma de decisiones mediante el acceso a los datos de desempeño pertinentes;
- › Utilizar herramientas pre-pobladas para facilitar la implementación de una Estructura de Medición de los KPIs en su organización, recibiendo más de 10 plantillas que se utilizan en el trabajo con los KPIs;
- › Acceso a una experiencia de aprendizaje innovadora basada en un proceso educativo de 3 etapas;
- › Amplíe su red de contactos, convirtiéndose en un miembro de la Comunidad internacional de Certified KPI Professionals.

## 🎯 Objetivos de aprendizaje

- › Diferenciar entre objetivos, KPIs e iniciativas;
- › Entender la selección de KPIs en diferentes contextos;
- › Aplicar las mejores prácticas a la selección de los KPIs;
- › Documentar los KPIs en una plantilla estandarizada;
- › Aprender cuándo y cómo usar el benchmarking en el establecimiento de objetivos;
- › Optimizar la activación de los KPIs y el proceso de recolección de datos.

# Agenda

**Día**  
**1**

**Un enfoque estandarizado acerca de los KPIs**

🕒 15:00 – 22:30

## El mundo de los KPIs

- › Desafíos en la medición del desempeño;
- › El valor añadido por los KPIs;
- › Mapa conceptual de los KPIs;
- › Gobernanza;
- › Niveles organizacionales.

## Entendiendo los KPIs

- › Terminología relacionada con los KPIs;
- › Objetivos SMART descompuestos;
- › Ciclo de vida de los KPIs.

## Tipología de los KPIs

- › KPIs de liderazgo vs de retraso;
- › KPIs que reflejan calidad vs cantidad;
- › KPIs que reflejan eficacia vs efectividad.

## Taxonomía de los KPIs

- › Visión sistémica interdisciplinaria;
- › Casos de uso de los KPIs;
- › Mapa ADN de los KPIs.

**Día**  
**2**

**Selección de los KPIs y fijación de metas**

🕒 15:00 – 22:30

## Selección de los KPIs

- › Selección de los KPIs para el cuadro de mandos organizacional;
- › Fuentes de selección de los KPIs;
- › Técnicas de selección de los KPIs.

## Alineación de los KPIs

- › Enfoques de la alineación de los KPIs;
- › Selección de los KPIs para el cuadro de mandos corporativo;
- › KPIs asignados a las áreas funcionales.

## Documentación de los KPIs

- › Funciones del formulario de documentación de los KPIs;
- › Diseño del formulario de documentación de los KPIs;
- › Proceso de documentación de los KPIs;
- › Bibliotecas con KPIs a nivel organizacional.

## Trabajando con metas

- › Proceso de fijación de las metas;
- › Desafíos al trabajar con metas;
- › Comportamientos negativos a la hora de trabajar con metas;
- › Pesos e índices.

**Día**  
**3**

**Recolección y visualización de datos**

🕒 15:00 – 22:30

## Recolección de datos

- › Dimensiones de la calidad de los datos;
- › Comunicación de informes acerca de las fuentes de datos de los KPIs;
- › Herramientas de activación de los KPIs;
- › Técnicas de activación de los KPIs;
- › Trabajando con los custodios de datos;
- › Métodos para recoger datos.

## Revisión y test de evaluación

- › Revisión del curso;
- › Examen de Certificación.

## Participantes previos



# Experiencia de aprendizaje

## ○ Etapa previa al curso

Esta parte de la experiencia de aprendizaje está destinada a garantizar una transición suave a la formación cara a cara. Los participantes deben pasar por las siguientes etapas:

- › **Evaluación de necesidades** – completar un cuestionario para empezar una experiencia de aprendizaje adaptada y pertinente;
- › **Prueba de evaluación previa al curso** – tomar un breve cuestionario para establecer el nivel actual de conocimientos;
- › **Orientación y calendario** – analizar un documento presentando pautas sobre cómo maximizar su experiencia de aprendizaje;
- › **Introducción al foro** – compartir un mensaje de introducción para presentarse a los otros participantes del curso;
- › **Expectativas** – compartir sus expectativas con respecto al curso de formación;
- › **Lectura anterior al curso** – revisar una serie de documentos para comprender mejor el contenido del curso.

## ⊙ Etapa del curso

Durante los tres días de capacitación cara a cara, el curso tiene como objetivo facilitar el aprendizaje experiencial y garantizar un alto nivel de interactividad. Los ejercicios utilizados para mejorar el desarrollo de competencias empiezan por la simple adaptación de conceptos hasta el análisis extensivo de estudios de casos. La experiencia de aprendizaje consiste en:

- › Aplicar conceptos a través de ejercicios prácticos;
- › Analizar estudios de casos e identificar soluciones;
- › Usar plantillas para desarrollar instrumentos de medición del desempeño;
- › Compartir experiencias y mejores prácticas;
- › Crear una red de profesionales Certified KPI Professionals;
- › Evaluar constantemente el conocimiento de los participantes, a través de cuestionarios cortos para apoyar el examen de certificación.

## ⊙ Etapa posterior al curso

El proceso de aprendizaje no se acaba una vez que se acaben los 3 días del curso. Los participantes tendrán que seguir los siguientes pasos:

- › **Debates en el foro** – iniciar un debate y contribuir en una discusión abierta por otro participante;
- › **Plan de acción** – crear un plan para las acciones e iniciativas que pretenderá implementar después del curso de capacitación;
- › **Performance Improvement Essentials** – ver un seminario web de 45 minutos que presenta la medición de los indicadores clave del desempeño como parte de un sistema que garantiza mejoras en el desempeño y el logro de los objetivos;
- › **Presentación en la organización** – crear y enviar una breve presentación de PowerPoint para explicar a sus compañeros el conocimiento al que ha accedido durante el curso de capacitación
- › **Lectura adicional** – pasar por una serie de recursos para expandir su conocimiento relacionado con el contenido;
- › **Diario de aprendizaje** – reflexionar sobre las 3 etapas de aprendizaje y completar un diario.

## ✓ Evaluación

El proceso de certificación se finaliza solamente después de completar todas las 3 etapas de la experiencia de aprendizaje. No obstante, usted recibirá un:

- › **Certificado de Finalización** (copia electrónica): después de completar las actividades previas al curso y aprobar el examen de certificación;
- › **Certificado de Participación** (copia impresa): después de participar a los 3 días de curso de capacitación in situ;
- › **Diploma Certified KPI Professional** (copia impresa): después de completar con éxito todas las 3 etapas de la experiencia de aprendizaje.

# Recursos educativos



## Materiales del curso

- › Diapositivas del curso;
- › Notas del curso;
- › Pruebas de evaluación del curso;
- › Infografía de los KPIs.

## Informes cualitativos

- › Performance Management in 2014 and 2015.

## Catálogos

- › Formularios de Documentación de los KPIs;
- › Comportamientos Negativos;
- › Metas en la Práctica;
- › Tableros de instrumentos;
- › Cuadros de mandos;
- › Hardware;
- › Gráficos en la Práctica;
- › Glosario de términos.

## Videos

- › 11 Videos dedicados a la Gestión del Desempeño.

## Hojas informativas

- › Definiciones de los KPIs, KPIs en la Práctica;
- › Terminología en la Práctica;
- › Criterios de selección de los KPIs;
- › Teorías Relacionadas con la Gestión del Desempeño.

## Seminarios web

- › Acceso gratuito a todos los seminarios web de Performance Management de 2014 a 2016.

## Kit de herramientas de gestión del desempeño

- › **Plantillas:** Estado Deseado de Evolución, Mapa de Estrategia, Cuadro de mandos del Desempeño, Tablero del Desempeño, Saludograma del Desempeño, Cartera de Iniciativas, Arquitectura del Sistema de Gestión del Desempeño, Proceso Mensual de Gestión del Desempeño, Cuadro de mandos de los Empleados;
- › **Manuales:** Guía del Cuadro de mandos del Desempeño para el Administrador, Guía del Tablero del Desempeño para el Administrador;
- › **Publicaciones:** KPIs para el Tablero de Recursos Humanos, KPIs para el Cuadro de mandos de Recursos Humanos.

## Suscripción Premium en smartKPIs.com

- › Disponible durante 6 meses, proporcionando acceso a 500 KPIs completamente documentados y a más de 20,000 KPIs alistados, así como un informe de investigación de la serie Top 25 KPIs.

# Facilitador



**Doina Malțev**  
Partnership Manager  
The KPI Institute

Doina Malțev es Especialista en Asociaciones en The KPI Institute, un instituto de investigación especializado en desempeño empresarial, que opera programas de investigación en 12 áreas de práctica, que van desde la estrategia y los KPI hasta el desempeño de los empleados y del servicio al cliente al desempeño de la innovación. The KPI Institute es considerado hoy la autoridad global en la investigación y educación de indicadores clave del desempeño (KPIs).

Doina ha contribuido en el diseño e implementación del Programa de Asociación y Modelos de Alianzas para The KPI Institute, que incluye la descripción del proceso y las etapas por las que las empresas de formación y consultoría están acreditadas para impartir programas educativos y servicios de asesoramiento.

Asimismo, Doina desarrolló los materiales relacionados con el Programa de Asociación, después de realizar un estudio preliminar de investigación y dirigió los procesos de negociación con las organizaciones, concluyendo acuerdos de colaboración y organizando e implementando las actividades de los programas de capacitación de los participantes.

Sus habilidades lingüísticas la han motivado a traducir el curso de certificación más popular de la cartera de cursos - Certified KPI Professional al español.

Su atención a los detalles, la actitud proactiva, las competencias lingüísticas y las habilidades de negociación que posee la recomiendan como un profesional de confianza.



## Testimonios

*“Este curso me proporcionó ejemplos útiles para ser implementados en la práctica para una gestión del desempeño bien estructurada. Recomiendo que los profesionales atiendan este curso.”*

Luana Pataconi, Agencia Espacial Europea,  
Reino Unido

*“El curso en sí estuvo realmente muy bien, reforzó muchas cosas para mí y me dio algunas ideas adicionales y herramientas valiosas que utilizaré en el futuro. Me gustaron mucho los objetivos descompuestos y el análisis de flujo de valor.”*

Sheriel Hughes, Gobierno de Australia,  
Australia

*“El contenido del curso ha sido muy informativo, con un montón de ejemplos y ejercicios, proporcionando técnicas sobre cómo seleccionar los mejores KPIs y la forma de diferenciar entre objetivos, KPIs e iniciativas. Una de las áreas más fuertes estuvo relacionada a las técnicas de recopilación de datos. Realmente disfruté del curso y el dinero invertido valió la pena. Me ayudará mucho en mi trabajo.”*

Fatma Mobarak, Techno Management,  
Canadá

# Inscripción

## Maneras de inscribirte

### En línea

marketplace.kpiinstitute.org

### Contactar directamente

Llámenos y lo asistiremos a través del proceso de inscripción.

#### María Eugenia Moreno de Zelada

mmoreno@cognos.com.bo

T: 591-70400150

#### Doina Malțev

doina.maltev@kpiinstitute.com

T: +40 720 753 210

partnership.kpiinstitute.org

## TENGA EN CUENTA:

1. Condiciones de pago: después de mandar el formulario de inscripción, el pago completo se requiere hacer en término de 5 días a partir de la recepción de la factura. Tenga en cuenta que el pago debe ser recibido antes del curso, para confirmar la inscripción.
2. Cancelaciones o Reemplazos: los reemplazos son bienvenidos en cualquier momento. Si la cancelación se recibe antes de los 5 días laborables previos al curso: el 50% de la tarifa del curso será retenido. Si se recibe una cancelación con menos de 5 días laborables previas al evento, se perderá el importe total.
3. La falta de pago o la ausencia al evento, no se calificarán como cancelación.
4. Cognos se reserva el derecho de cambiar las fechas o la ubicación en caso de que considere necesario, con previo aviso a los participantes del curso.

## Formulario de inscripción

Por favor rellene los espacios libres:

Sr.  Sra.

Nombre

Apellido

Numero de teléfono

Correo electrónico

Curso de formación

Fecha del curso de formación

Título profesional

Departamento

Organización

Tamaño de la organización

Industria

Dirección

Ciudad

Provincia

País

Código postal



## DIVISIÓN EUROPEA

---

### OFICINA DE SIBIU

Centro de la Ciudad de Sibiu  
Calle Somesului, No. 3, 550003  
Sibiu, Rumania  
T: +40 3 6942 6935 M: +40 7 4706 0997

## DIVISIÓN MÉDIO ORIENTE

---

### OFICINA DE DUBÁI

Regalia Business Centre  
1er piso, Oficina 101, Suite 11, Edificio Baysquare 3,  
213297, Business Bay, Dubái, UAE  
T: +971 4 563 7316 M: +971 55 787 6427

## DIVISIÓN SUDESTE DE ASIA

---

### OFICINA DE KUALA LUMPUR

Wisma UOA II  
Jalan Pinang 21, Unidad 14-13, 50450  
Kuala Lumpur, Malasia  
T: +60 3 2742 1357 M: +60 11 3303 2135

## SEDE CENTRAL

---

### OFICINA DE MELBOURNE

Life.lab Building  
198 Harbour Esplanade, Suite 606  
Melbourne Docklands, VIC 3008, AU  
T: +61 3 9028 2223 M: +61 4 2456 8088



María Eugenia Moreno de Zelada  
mmoreno@cognos.com.bo | 591-70400150