



# Curso Online de Indicadores de Gestión

*Metodologías prácticas para la creación de indicadores KPI con el objetivo de medir y controlar la gestión en la empresa.*

**ARGENTINA**  
(54) 1159839543

**BOLÍVIA**  
(591) 22427186

**COLOMBIA**  
(57) 15085369

**CHILE**  
(56) 225708571

**COSTA RICA**  
(34) 932721366

**EL SALVADOR**  
(503) 21366505

**MÉXICO**  
(52) 5546319899

  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*

  
MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL

atcliente@iniciativasempresariales.edu.es  
america.iniciativasempresariales.com  
Sede Central: BARCELONA - MADRID



Llamada Whatsapp  
(34) 601615098

**PERÚ**  
(51) 17007907

**PANAMÁ**  
(507) 8338513

**PUERTO RICO**  
(1) 7879457491

**REP. DOMINICANA**  
(1) 8299566921

**URUGUAY**  
(34) 932721366

**VENEZUELA**  
(34) 932721366

**ESPAÑA**  
(34) 932721366

## Presentación

Los directivos actuales están abocados a manejar con solvencia y de manera integral diversas áreas del liderazgo y la gestión organizacional, deben tener la capacidad de dirigir adecuadamente personas, procesos, estructuras, tecnologías, recursos, conocimiento a nivel interior, así como comprender las tendencias del comportamiento del mercado, la competencia, los clientes, la legislación, la política y la sociedad entre otros factores externos que pueden incidir en el éxito o en el fracaso de las organizaciones que lideran.

Esto significa procesar una gran cantidad de información de manera ágil y oportuna para una efectiva toma de decisiones. Por lo tanto, es fundamental tener la capacidad para identificar los factores relevantes cuyo comportamiento es imprescindible controlar, y hacerlo de manera sistemática de modo que se cuente con un sistema de alerta que ponga en evidencia cualquier desviación que se produzca en la gestión de la organización. En ese sentido, las instituciones deben ser más competitivas, para alcanzar y mantener el éxito en el futuro deben satisfacer las demandas actuales del mercado, adaptarse al cambio continuo y a los deseos futuros de los clientes. Para lograrlo deben tener muy desarrollado su grado de calidad interna, así como el de su personal.

Los indicadores de gestión son herramientas de medición que permiten realizar el seguimiento de la calidad que se está ofreciendo al cliente, así como las desviaciones que se puedan producir en el servicio. Permiten tomar medidas preventivas y/o correctoras para asegurar la mejora en el tiempo.

El presente curso le permitirá interpretar y analizar indicadores de gestión como instrumentos de medida para su posterior aplicación dentro de su empresa.

## La Educación On-line

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

1 La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

2 *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3 *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

4 *Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

## Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Aula Virtual



Tutor personal



Flexibilidad de horarios



Pruebas de Autoevaluación

## Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **30 horas** distribuidas en 6 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Los 6 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

### Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

## Este curso le permitirá saber y conocer:

---

- Qué es un indicador de gestión.
- Cuáles son los principales objetivos que se persiguen con la utilización de los indicadores de gestión.
- Qué características tiene un buen indicador.
- Qué indicadores de gestión son los más utilizados para la evaluación de una organización.
- Cuáles son los pasos a seguir en la construcción de un indicador de gestión.
- Cómo identificar los factores relevantes a medir.

“ Los indicadores de gestión son una excelente herramienta para controlar la calidad de los procesos internos de la empresa ”

## Dirigido a:

---

Todas aquellas personas encargadas del control de la planificación empresarial que necesiten conocer métodos y sistemas para la creación de indicadores en la medición y control de la gestión.

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Definición y condiciones de un indicador

2 horas

Un indicador es una señal, un aviso que nos entrega información y que se relaciona directamente y siempre con un objetivo. En este primer módulo del curso conoceremos qué es un indicador, cuál es la finalidad de los mismos así como las condiciones para su aplicación apropiada.

- 1.1. Definición de indicador.
- 1.2. Condiciones de los indicadores.

### MÓDULO 2. Objetivos del uso de indicadores

2 horas

- 2.1. Objetivos.

### MÓDULO 3. Indicador de gestión

2 horas

Un indicador de gestión es un dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. En este módulo analizaremos la finalidad y el beneficio del uso de los indicadores de gestión para evaluar la gestión empresarial.

- 3.1. Definición.
- 3.2. Finalidad.

### MÓDULO 4. Indicadores de gestión más utilizados

8 horas

- 4.1. Indicadores de desempeño.
- 4.2. Indicadores por ámbitos.
- 4.3. Indicadores por dimensión:
  - 4.3.1. Eficacia.
  - 4.3.2. Eficiencia.
  - 4.3.3. Calidad.

4.3.4. Economía.

4.4. Indicadores por ámbito y dimensión.

## MÓDULO 5. Cómo construir un indicador

8 horas

### 5.1. Pasos para construir un indicador:

5.1.1. Paso 1: analizar el objetivo cuyo avance se desea medir.

5.1.2. Paso 2: identificar los factores relevantes a medir.

5.1.3. Paso 3: definir el nombre del indicador y su fórmula de cálculo.

5.1.4. Paso 4: validar el indicador.

5.1.5. Paso 5: establecer medios de verificación.

5.1.6. Paso 6: establecer metas y líneas de base.

## MÓDULO 6. Ejemplos de indicadores de gestión de calidad

10 horas

6.1. Tipología de indicadores según nivel organizacional y planificación.

6.2. Indicadores de eficiencia.

6.3. Indicadores de calidad.

6.4. Indicadores de economía.

6.5. Indicadores de eficacia.

6.6. Indicadores de perspectiva financiera:

6.6.1. Estrategia crecimiento.

6.6.2. Estrategia inversiones.

6.6.3. Estrategia de productividad.

6.7. Indicadores de perspectiva del cliente:

6.7.1. Volumen de clientes.

6.7.2. Satisfacción.

6.7.3. Fidelización.

6.7.4. Optimización plazo entrega.

6.7.5. Procesos de innovación.

6.7.6. Procesos operativos.

6.8. Indicadores de aprendizaje y crecimiento:

6.8.1. Tecnologías y sistemas.

## Indicadores de Gestión

**KPI**  
Key Performance Indicator

Management

Research

- 6.8.2. Clima organizacional.
- 6.8.3. Incentivos y retribución.
- 6.8.4. Motivación y formación.
- 6.9. Indicadores de servicio al cliente.
- 6.10. Indicadores de integralidad de las metas.

## Indicadores de Gestión

**KPI**  
Key Performance Indicator

Research

Management

## Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



**Luis Casanova**

Máster en Administración de Empresas cuenta con amplia experiencia como Contador Supervisor en empresas de primer nivel y de diferentes sectores. Actualmente es asesor de empresas industriales.

El autor y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en INDICADORES DE GESTIÓN**. Para ello, deberá haber realizado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

