

SEMINARIO – TALLER INTERNACIONAL

Cuadro de Mando Gerencial (*HR Balanced Scorecard*) e Indicadores de Gestión del Capital Humano



ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA
DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
PARA EL DESARROLLO

Organismo Internacional con Certificación ISO 9001:2000



SOCIOMETRIK
líder en medición de capital humano

Lima, Perú, 6 al 9 de julio de 2010



■ objetivos

Intercambiar experiencias sobre metodologías basadas en el cuadro de mando integral (*balanced scorecard*) aplicado a la gestión de RR.HH., que es un enfoque de gestión que se basa en la premisa de que las organizaciones deben medir y monitorear distintos indicadores de gestión a efectos de tomar decisiones más sólidas que aseguren la ejecución de su estrategia. El programa comprende: (a) cuadro de mando operativo, (b) cuadro de mando estratégico e integral y (c) retorno de inversión de las iniciativas de recursos humanos.

■ enfoque didáctico

El seminario se desarrollará en tres módulos y en siete unidades, en los cuales se promoverá el análisis y discusión de los distintos temas que serán abordados. Se utilizará el enfoque de la formación basada en competencias (FBC), lo que significa que el énfasis no está en que los participantes aprendan conceptos teóricos, sino más bien en que desarrollen habilidades que mejoren su desempeño en el lugar de trabajo. Para lograr este fin, el seminario tendrá una carga razonable al aprendizaje y afianzamiento de los conceptos teóricos, y se otorgará mayor énfasis al desarrollo de situaciones donde los participantes puedan ejecutar tareas que induzcan el desarrollo de habilidades. Para ello, se recurrirá a grupos de trabajo y análisis de casos que serán organizados bajo la orientación y conducción del expositor.

■ programa temático

MÓDULO I Introducción al Cuadro de Mando

PRIMERA UNIDAD

Introducción al Cuadro de Mando

Objetivos de aprendizaje: Al final del módulo los participantes estarán en capacidad de: (a) explicar el concepto de “cuadro de mando” (*balanced scorecard*) como modelo de gestión organizacional; (b) enumerar los elementos básicos que conforman un cuadro de mando; (c) explicar la lógica de las perspectivas del cuadro de mando; (d) definir el concepto de alineación o “cascado”; y (e) explicar qué es un mapa estratégico.

Contenidos:

1. Cuadro de mando: conceptos generales.
2. Elementos del cuadro: objetivos, indicadores, metas, iniciativas, prioridad.
3. Perspectivas: financiera, clientes, procesos y desarrollo.
4. Alineación de objetivos en la organización.
5. Hipótesis para la creación de valor: el mapa estratégico.

SEGUNDA UNIDAD

Modelos de Cuadro de Mando de Recursos Humanos

Objetivos de aprendizaje: Al final del módulo los participantes estarán en capacidad de: (a) proveer ejemplos de modelos de cuadro de mando de recursos humanos; (b) identificar los objetivos y premisas de cada cuadro de mando de recursos humanos; (c) puntualizar las ventajas y desventajas de cada cuadro de mando de recursos humanos; (d) comparar y contrastar los distintos enfoques de cuadro de mando de recursos humanos; y (e) valorar la potencial contribución de cada cuadro de mando a la realidad organizacional (del participante).

Contenidos:

1. Cuadro de mando operativo de recursos humanos.
2. Cuadro de mando estratégico de recursos humanos.
3. Cuadro de mando basado en el retorno de inversión.
4. Índice del Capital Humano.
5. Cuadro de mando de la fuerza de trabajo.

TERCERA UNIDAD

Manejo de Indicadores de Gestión

Objetivos de aprendizaje: Al final del módulo los participantes estarán en capacidad de: (a) mencionar las características que debe reunir un objetivo; (b) diferenciar un indicador de un dato y de una estadística; (c) elaborar un sistema de puntos para la consolidación de indicadores; (d) definir qué es un KPI y cómo se distingue de otros indicadores; y (e) definir el perfil de los indicadores.

Contenidos:

1. Características de un objetivo: criterios MARTE y otras características.
2. Datos, estadísticas e indicadores: similitudes y diferencias.
3. Sistemas puntos: línea base y metas.
4. Indicadores, índices y KPI's
5. El “ADN” de los indicadores.

MÓDULO II Cuadro de Mando Operativo de Recursos Humanos

CUARTA UNIDAD

Cuadro de Mando Operativo de Recursos Humanos

Objetivos de aprendizaje: Al final del módulo los participantes estarán en capacidad de: (a) definir qué es el cuadro de mando operativo de recursos humanos; (b) establecer los procesos de recursos humanos que serán optimizados; (c) definir las Y's de un proceso de recursos humanos; (d) consolidar índices globales de desempeño de los procesos de recursos humanos; (e) realizar análisis de brechas de indicadores de gestión; y (f) presentar reportes de gestión.

Contenidos:

1. Cuadro de mando operativo: concepto e importancia.
2. Los procesos de recursos humanos son las perspectivas del cuadro.
3. Indicadores de actividad vs. indicadores de resultado
4. Sistema de puntos para consolidación de indicadores.
5. Técnicas para el análisis de brechas.
6. Reportes de gestión: tipos

QUINTA UNIDAD

Indicadores de los procesos de recursos humanos

Objetivos de aprendizaje: Al final del módulo los participantes estarán en capacidad de: (a) distinguir indicadores de actividad y de resultados en los procesos de recursos humanos; (b) identificar indicadores y KPI para los procesos de recursos humanos; y (c) elaborar un cuadro de mando con indicadores equilibrados de actividad y resultado.

Contenidos:

1. Indicadores del proceso de selección de personal.
2. Indicadores del proceso de formación y desarrollo.
3. Indicadores del proceso de gestión del desempeño.
4. Otros indicadores de recursos humanos.

MÓDULO III

Cuadro de Mando Estratégico de Recursos Humanos

SEXTA UNIDAD

Cuadro de Mando Estratégico de Recursos Humanos

Objetivos de aprendizaje: Al final del módulo los participantes estarán en capacidad de: (a) explicar el cuadro de mando estratégico de recursos humanos; (b) diferenciar los tipos de iniciativas en el cuadro de mando; (c) plantear iniciativas instruccionales y de gestión de recursos humanos; (d) derivar objetivos de alineación vertical y horizontal; y (e) plantear objetivos estratégicos de recursos humanos.



Contenidos:

1. Cuadro de mando estratégico de recursos humanos: concepto
2. Tipo de iniciativas en el cuadro de mando.
3. Iniciativas instruccionales.
4. Iniciativas de gestión de recursos humanos.
5. Alineación vertical y horizontal.
6. Alineación de objetivos de recursos humanos.

SÉPTIMA UNIDAD

Cuadro de Mando Basado en ROI

Objetivos de aprendizaje: Al final del módulo los participantes estarán en capacidad de: (a) Explicar el modelo de los cinco niveles de evaluación de los programas de formación; (b) diferenciar los niveles de necesidad en los requerimientos de capacitación; (c) identificar iniciativas instruccionales en el cuadro de mando corporativo; (d) llevar a cabo una detección estratégica de necesidades de capacitación; (e) definir objetivos de impacto y retorno de inversión para los programas de capacitación; (f) evaluar el impacto de un programa de capacitación; (g) explicar los métodos de aislamiento de impacto; y (h) evaluar el retorno de inversión de un programa de capacitación.

Contenidos:

1. El modelo del retorno de inversión: los cinco niveles.
2. Niveles de necesidad: individuo, desempeño en el puesto y nivel organizacional.
3. Iniciativas: puerta del cuadro de mando estratégico.
4. Detección estratégica de necesidades de capacitación: cómo funciona.
5. Objetivos de impacto y de retorno de inversión.
6. Evaluación de impacto: procedimiento
7. Aislamiento de los efectos de un programa: métodos.
8. Evaluación de retorno de inversión: procedimiento.

■ expositor

DR. JAIME MORENO VILLEGAS

Ecuadoriano, Licenciado y Doctor en Psicología Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) y Master en Ciencias en Educación por la Universidad de Kansas. Consultor e instructor internacional de recursos humanos en diversos organismos de América Latina y el Caribe. Profesor Principal y exDecano de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; y Director General de Sociométrika, Mediciones y Evaluaciones Organizacionales, S.A. Está afiliado al Colegio de Psicólogos Industriales de Pichincha, a la Sociedad Internacional para la mejora del Desempeño, ISPI y de la Sociedad Americana de Capacitación y Desarrollo, ASTD.

■ participantes

El Seminario está dirigido a los directores, subdirectores, gerentes y jefes de departamento responsables de administrar los distintos subsistemas de recursos humanos y capacitación en sus respectivas organizaciones, que provengan de instituciones financieras y bancarias, y de otras organizaciones públicas y privadas de América Central y el Caribe.



Participantes en seminario de BSC en recursos humanos celebrado en las instalaciones del Banco Central de Paraguay, en Asunción, septiembre de 2009

■ lugar, fecha y horario

El Seminario - Taller se llevará a cabo en la ciudad de Lima, Perú, del martes 6 al viernes 9 de julio de 2010. Las sesiones de trabajo se desarrollarán en el horario de 9:00 a 17:30 horas, en la sede de ALIDE, localizado en: Av. Paseo de la República 3211, San Isidro, Lima, Teléfono: 442-2400.

■ inversión

Los derechos de inscripción para el Seminario - Taller, que considera los costos de matrícula, materiales didácticos, certificado, refrigerios, almuerzos y demás facilidades del entrenamiento, son los siguientes:

- **US\$600 por participante (institución peruana)**
- **US\$700 por participante (institución extranjera miembro de ALIDE)**
- **US\$850 por participante (institución extranjera no miembro de ALIDE)**

El importe de la inscripción podrá ser abonado según las opciones siguientes:

- Cheque o giro bancario a nombre de ALIDE, girado sobre una plaza de U.S.A. (Miami o Nueva York).
- Depósito o transferencia bancaria:
Para instituciones peruanas: Cta. Cte. N° 193-1132251188 del Banco de Crédito del Perú
Para instituciones del extranjero: Transferencia bancaria a la cuenta corriente de ALIDE N° 201-03-000874700-9 del Banco de Crédito del Perú (Agencia de Miami). Dirección: 121 Alhambra Plaza, Suite 1200, Coral Gables, Florida 33134, U.S.A., Tel. (305) 448-0971, Fax: (305) 448-0981. ABA: 067015355. SWIFT: BCPLUS33.
- En efectivo, al momento de la inscripción en la sede del Seminario - Taller. Los gastos que ocasione la participación de representantes no residentes en la ciudad de Asunción, tales como pasajes aéreos y manutención durante el Seminario - Taller, deberá ser asumido por las instituciones patrocinadoras y/o por los propios interesados.



Sede de Alide



Hotel Suites del Bosque

■ alojamiento

ALIDE ha negociado tarifas preferenciales para hospedarse en el Hotel Suites del Bosque. Las reservaciones deben ser canalizadas por intermedio de ALIDE, indicando sus datos de llegada y salida de Lima, así como el número de su tarjeta de crédito y fecha de vencimiento (consignar dicha información en la ficha de inscripción).

HOTEL SUITES DEL BOSQUE

★★★★★

Dirección: Av. Paz Soldán N° 165, San Isidro, Lima 27

Teléfono: (511) 616-2121

Fax: (511) 221-3010

WebSite: www.suitesdelbosque.com

Tarifas: Junior Suite Simple: US\$100.00
Junior Suite Doble: US\$110.00

Observaciones: Las tarifas están exentas del pago de IVA para no residentes en Perú, presentando su documentación al momento del Check In. Las tarifas incluyen el 10% de servicios y desayuno buffet.

■ material de estudio

Los participantes recibirán una carpeta con la documentación de cada uno de los tópicos del temario y un CD ROM conteniendo los materiales didácticos del seminario y otro material de consulta.

■ certificación internacional

ALIDE otorgará **Certificación Internacional** a los participantes que cumplan con: (a) 90% de asistencia puntual a las sesiones y (b) participen activamente en el Seminario - Taller.

■ ciudad y clima

La ciudad de Lima, capital de la República del Perú, fue fundada el 18 de enero de 1535 y tiene una población estimada de más de 8 millones de habitantes. Se encuentra situada en la costa, a 154 metros sobre el nivel del mar.

Lima es la principal puerta de entrada al Perú, una ciudad completa, con historia viva y en movimiento. Una ciudad mestiza, con componentes pre-hispánicos, coloniales y modernos. El Centro Histórico - hoy un Patrimonio Cultural de la Humanidad - tiene calles que conservan intacta la añeja belleza de su arquitectura colonial.

Lima es una ciudad de clima templado, sin grandes lluvias en el invierno ni excesivo calor en el verano. Durante el mes de julio es invierno, con temperaturas que oscilan entre 14 y 18 grados Celsius, por lo que se sugiere traer ropa abrigada. En cuanto a la vestimenta para el Seminario - Taller, se recomienda usar ropa formal (para los actos oficiales tales como inauguración y clausura) y ropa casual para el desarrollo de las actividades del evento.

informes e inscripciones

Para las inscripciones y confirmaciones de participación en el Seminario - Taller, los interesados deben llenar la **ficha de inscripción** que se adjunta y remitirla, a más tardar el **miércoles 30 de junio de 2010**, a:

ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INSTITUCIONES FINANCIERAS PARA EL DESARROLLO (ALIDE)

Programa de Capacitación y Cooperación

Paseo de la República N° 3211, San Isidro, Lima - Perú
Teléfono: (511) 442-2400 Ext. 224 / 225 - Fax: (511) 442-8105

WebSite: www.alide.org.pe

Atención: Econ. Jorge Montesinos Llerena

Jefe del Programa de Capacitación y Cooperación

E-mail: dcat@alide.org.pe

LAS VACANTES SON LIMITADAS. INSCRÍBASE PRONTO

Cuadro de Mando Gerencial (*HR Balanced Scorecard*) e Indicadores de Gestión del Capital Humano

Lima, Perú, 6 al 9 de julio de 2010



ficha de inscripción



Información General y Datos personales

NOMBRES Y APELLIDOS DEL PARTICIPANTE:

INSTITUCIÓN:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO: _____ FAX: _____ E-MAIL: _____

CARGO: _____ FUNCIONES A SU CARGO: _____

Datos de llegada y salida de Lima

	FECHA	LINEA AEREA	VUELO N°	HORA
LLEGADA				
SALIDA				

Reservación de Alojamiento: HOTEL SUITES DEL BOSQUE ★★★★★

(poner un "x" donde corresponda)

TIPO DE HABITACIÓN: <input type="checkbox"/> Junior Suite simple <input type="checkbox"/> Junior Suite doble	TARJETA DE CRÉDITO: <input type="checkbox"/> VISA <input type="checkbox"/> MASTERCARD <input type="checkbox"/> DINERS CLUB <input type="checkbox"/> AMEX	NÚMERO DE TARJETA: _____ FECHA VENCIMIENTO: _____
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

Cuota de Inscripción

TIPO DE CUOTA: <input type="checkbox"/> US\$600 por participante (institución peruana) <input type="checkbox"/> US\$700 por participante (institución extranjera miembro de ALIDE) <input type="checkbox"/> US\$850 por participante (institución extranjera no miembro de ALIDE)	FORMA DE PAGO: <input type="checkbox"/> Cheque o giro bancario a nombre de ALIDE, girado sobre una plaza de U.S.A. (Miami o Nueva York). <input type="checkbox"/> Depósito a la Cta. Cte. de ALIDE N° 193-1132251188 del Banco de Crédito del Perú (instituciones peruanas). <input type="checkbox"/> Transferencia bancaria a la cuenta corriente de ALIDE N° 201-03-000874700-9 del Banco de Crédito del Perú (Agencia de Miami). Dirección: 121 Alhambra Plaza, Suite 1200, Coral Gables, Florida 33134, U.S.A., Tel. (305) 448-0971, Fax: (305) 448-0981. ABA: 067015355. SWIFT: BCPLUS33 (instituciones extranjeras). <input type="checkbox"/> En efectivo, al momento de la inscripción en la sede del Seminario -Taller.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SUPERVISOR INMEDIATO

PARTICIPANTE