



El

valor de las métricas

El fin de RRHH es aportar valor; las métricas de RR. HH. son un medio para ayudar a codificar y hacer realidad la aportación de valor. Hablamos de **medir y comparar para demostrar y replantear**.

Algunas empresas están tan preocupadas por el **cuadro de mando de RR.HH.** que están convirtiendo las métricas en el fin, no en el medio.

Pero **las métricas de RR.HH.** que utilizan los *Business Partner* deben ser métricas comerciales, no métricas de RR. HH. Para que sean eficaces deben implicar **análisis más predictivos que descriptivos**. El análisis descriptivo tiene cuadros de mando que se pueden utilizar para realizar comparaciones a lo largo del tiempo o con otros. Las estadísticas predictivas marcan un camino con indicadores principales y resultados de interés. En lugar de usar datos medios que muestren qué tan bien lo hacemos, se trata de usar más datos basados en la correlación que muestren cómo lo que hacemos impacta lo que queremos que suceda. Por ejemplo, mostrar cómo las actitudes de los empleados dentro de una empresa afectan las actitudes de los clientes y la confianza de los inversores fuera de la empresa.

En ocasiones perdemos de vista las métricas comerciales simples que deberíamos usar para medir nuestra efectividad porque los cuadros de mando integrales tienen cosas enormemente complicadas. Debemos reducirlo todo a un nivel de simplicidad que los gerentes de negocio puedan comprender. **No se trata de justificar el valor agregado de RR.HH., sino de agregar valor.**

Las verdaderas medidas de éxito de una empresa son conseguir las ventas y los beneficios y contener los costos. Esto es lo que preocupa a la empresa porque sin ello se pone riesgo la continuidad. Y debemos tener muy presente que RR.HH. debe contribuir a ello.

Evaluación de los HRBP

Para asegurarse de que lo está haciendo, RR.HH. debe evaluar su propio desempeño, y el de los BP en particular. Para evaluar su contribución considera las siguientes cuestiones:

- ¿Están claramente definidos el rol, las funciones, las áreas clave de resultados y los objetivos de lo HRBP?
- ¿Tienen un alcance adecuado?
- ¿Cómo han ayudado a la empresa a lograr los objetivos acordados?
- ¿Cómo han ayudado a los gerentes a obtener lo mejor de su gente – atracción mejorada, retención, motivación, desarrollo y productividad, por ejemplo?
- ¿Es satisfactoria la comunicación entre los gerentes de negocio y los HRBP?
- ¿Qué cosas te gustaría que hicieran de manera diferente los HRBP?
- ¿Hay cosas que te gustaría que hicieran los HRBP?

Como mínimo, RR.HH. debe realizar encuestas de satisfacción. Pero son pocas las organizaciones que llevan a cabo este tipo de encuestas.

En particular, los HRBP necesitan:

- Comprender las métricas financieras y operativas del negocio.
- Dominar aquellas relacionadas con las personas y asegurarse de que se consideren una parte esencial de las métricas de negocio.
- Centrarse en los indicadores que impulsan el rendimiento a corto y largo plazo.
- Desalentar la recopilación de datos que no ayuden a la empresa a funcionar bien o a cumplir con los requisitos legales.

Los números solo son valiosos si proporcionan información. Las empresas quieren datos que les ayuden a hacer un mejor trabajo. Deben ser datos de negocio, no datos de RR.HH.

La evaluación de los HRBP debe basarse en la calidad, no en la cantidad, de las métricas. Deben ser unos pocos KPI clave, métricas simples y centradas en las decisiones

KPI's para los HRBP

Deberíamos **evitar medir lo que es fácil y centrarnos en medir lo correcto.** El hecho de que algo pueda medirse no significa que debamos hacerlo. En el pasado, RR.HH. medía actividades (por

ejemplo, cuántas horas de formación recibió cada empleado o cuánto le gustaba a la gente asistir a un curso de formación).

De cara al futuro, debemos medir los resultados de esas actividades. Al centrarse en los resultados, es importante tener una idea clara de cuáles deberían ser los resultados deseados de RR.HH. En última instancia, las inversiones en recursos humanos deberían afectar a los clientes, inversores y otras partes interesadas fuera de la organización.

A veces, la línea de división entre estos resultados finales y las inversiones en RR.HH. es difícil de rastrear, y es importante medir los impactos intermedios del trabajo de RR. HH. Esas medidas deberían estar en torno a los objetivos o resultados que se esperan de RR. HH.



Con demasiada frecuencia, el deseo de cuantificar los RR. HH conduce más a datos de recursos humanos que a información relevante. Convertir datos complejos en mensajes simples que faciliten decisiones informadas debería ser el foco de la analítica de RR.HH.

Desde **Human Performance** podemos ampliarte esta información y, si lo consideras oportuno, compartir contigo ideas y experiencias sobre este tema. [Ponte en contacto con nosotros](#) y nuestro equipo profesional te atenderá encantado.

Si te ha gustado esta entrada, y deseas recibir todos nuestros artículos cómodamente en tu email, te invitamos a [suscribirte a nuestro blog](#)



[Àngels Mora](#)

Socia y Directora de Consultoría de RR. HH. en Human Performance.

Te invito a visitar mi [perfil completo](#).