

Transformación digital de RR.HH: cómo medir su impacto y qué indicadores utilizar

Los Key Performance Indicators (KPIs) o indicadores clave de desempeño aún se utilizan poco para medir la transformación digital de recursos humanos. Para definirlos y utilizarlos hay que tener en cuenta una serie de aspectos clave que aquí se detallan.

Lo que no se puede definir, no se puede medir, y lo que no se puede medir, no se puede mejorar, refiere la famosa frase del matemático y físico británico William Thomson Kelvin.

Mucho se viene hablando del proceso transformación digital de RRHH, que no se trata de incluir “aparatos”, “tecnificar las empresas” o “robotizarlas”, sino que implica esencialmente un cambio cultural que apunta a mejorar el pensamiento estratégico entendiendo cómo la tecnología transforma a los colaboradores, clientes y consumidores generando nuevas oportunidades y cambios de paradigmas.

Ahora bien, **¿cómo realmente se puede medir en términos objetivos y concretos, la digitalización del área?** ¿Cómo cuantificar las mejoras y el impacto de la tecnología en el área de RR.HH?

“Los KPIs (key performance indicators o indicadores clave de desempeño) se utilizan poco para medir ambos puntos. En líneas generales la cultura data driven para los procesos de transformación digital tiene mucho camino por recorrer”, explica Alfredo Terlizzi, CEO de Workia, empresa que desarrolla innovadores productos tecnológicos de clase mundial para el área de Recursos Humanos de empresas.

Existen una serie de **aspectos clave en términos de construcción de KPIs para medir la transformación digital** que se deben considerar:

1- **Ir de lo general a lo particular:** tanto el proceso de transformación digital como el área de Recursos Humanos son muy grandes y abarcativos en sí mismos. Es necesario **definir una serie de KPIs generales que ayuden a entender la visión global antes de focalizar**. Solo por citar algunos ejemplos:

- a. Nivel de digitalización del área de recursos humanos (procesos soportados integralmente de forma digital versus mixtos o “papel”).
- b. ROI de procesos de inversión en tecnología del área.
- c. Valoración de los colaboradores del nivel de digitalización de la compañía, entre otros.
- d. Mejoras de la productividad de los procesos digitalizados.
- e. Medir en sí mismos los propios y nuevos KPIs que la transformación digital permitió incorporar y cómo permiten tomar más y mejores decisiones.
- f. Velocidad del proceso de transformación digital.

2- Entender que cada empresa y cada estrategia de transformación digital y área de Recursos Humanos es única; con lo cual **no hay una regla única para la definición de estos KPIs**. *“Su elección debe estar basada en la estrategia y en los resultados finales que se buscan. Es decir, se deben medir teniendo claro el destino y los resultados que nos propusimos y en función de eso, elaborarlos”*, agrega Terlizzi.

3- **Es clave que los KPIS sean un aspecto central desde el inicio de la planificación de la transformación digital del área**, ya que muchas veces se incorporan al final o bien se busca obtenerlos con la transformación digital en sí misma, pero no se planifican al inicio del proceso, como una parte central del mismo.

4- Información es poder: la capacidad de **compartir, distribuir y tomar más y mejores decisiones basadas en KPIS propios de la transformación digital o bien del área debe ser un lineamiento core del proceso** y se le deben dar herramienta a las distintas áreas que Recursos Humanos soporta, focalizando en sus líderes.

5- **Adopción y cambio cultural**: así como **el proceso de transformación digital es un cambio cultural en sí mismo, la adopción de KPIS durante el proceso también lo es**. “*Se debe enfocar a la empresa hacia un modelo integral de data driven organization*”, comenta el líder de Workia.

6- **Herramientas de soporte de digitalización y construcción de KPIS**: es clave que la plataforma de RR.HH como actor central del proceso de transformación digital y los respectivos KPIS **incorpore una visión integral y herramientas de Business Intelligence para la construcción de reportes y estos indicadores**, facilitando el proceso.

Acerca de Workia:

Workia transforma la forma de gestionar el mundo digital de HR con productos de clase mundial a costos competitivos gracias a su tecnología innovadora y de última generación. La compañía desarrolló: **HCWork**, un sistema integral para tomar decisiones en tiempo real sobre la gestión del Capital Humano y resolver todas las necesidades del área en un solo lugar | **HCPay** para la gestión de payroll, brindando un servicio diferencial y de excelencia de Outsourcing. Actualmente, Workia liquida más de 7.500 cápitás en más de 25 empresas de distintos rubros, tamaños y con variados convenios colectivos.

Más información: www.workiasolutions.com