

MATERIAL DE CAPACITACIÓN

Guía de principales métricas de RRHH



INTRODUCCIÓN

Un indicador o métrica de recursos humanos es un factor o variable cuantitativa o cualitativa que proporciona una señal o medio directo, simple, único y confiable para medir los logros; reflejar cambios relacionados con una intervención, proyecto, actividad o tarea; o ayudar a evaluar el desempeño de tu equipo.

En el contexto empresarial o de recursos humanos, los indicadores son una forma extraordinariamente útil de medir todos los elementos importantes del desempeño de una organización. Los indicadores proporcionan información que los líderes, gerentes, equipos, personas y aquellos que los respaldan pueden utilizar para tomar decisiones y emprender acciones para mejorarlos.

En general, en el contexto de las operaciones comerciales, los indicadores se pueden clasificar en dos categorías amplias: indicadores líderes e indicadores rezagados.

Los indicadores líderes son medidas proactivas y predictivas que pueden señalar eventos futuros. Le dan a una organización una idea de lo que podría suceder en el futuro según las condiciones actuales. Por ejemplo, las encuestas de satisfacción de los empleados son útiles como indicadores líderes para las tasas de rotación de empleados.

Los indicadores rezagados son reactivos y ocurren después del hecho. Proporcionan información sobre eventos y desempeño pasados, a menudo se utilizan para evaluar el éxito o el fracaso de un proyecto o una estrategia. En recursos humanos, los indicadores rezagados incluyen métricas como el número total de empleados que dejaron la empresa en un período dado.

Ambos tipos de indicadores son valiosos. Ofrecen información basada en datos que se puede utilizar para impulsar mejoras y tomar decisiones informadas respaldadas por datos basados en evidencia.

1 TASA DE ROTACIÓN LABORAL

Esta es la tasa que indica el porcentaje de empleados que abandonan la organización, se calcula dividiendo el número de colaboradores que se fueron durante un período determinado por el número promedio de trabajadores durante ese mismo período, multiplicado por 100. Es un indicador clave de la insatisfacción laboral, la falta de ajuste adecuado al empleo o las condiciones de trabajo inadecuadas.

Una alta tasa de rotación puede llevar a costos más altos de reclutamiento y capacitación, una menor retención del conocimiento organizacional y la satisfacción del cliente, y puede afectar la productividad general y los ingresos. Además, una alta tasa de rotación puede interrumpir gravemente las operaciones, llevar a la pérdida de conocimiento institucional y dañar la cultura empresarial. Las empresas con una alta rotación pueden tener dificultades para alcanzar objetivos a largo plazo debido a los constantes esfuerzos de contratación y capacitación. También pueden enfrentar problemas de reputación que desalienten a posibles clientes y solicitantes de empleo de alta calidad, obstaculizando el crecimiento y la rentabilidad del negocio. Implementar sólidas estrategias de retención, como programas de desarrollo profesional, oportunidades de mentoría y ciclos regulares de retroalimentación, puede reducir la rotación.

La creación de una cultura empresarial positiva e inclusiva y la oferta de beneficios competitivos también pueden contribuir a la fidelización. Esto está relacionado con el Índice de Compromiso del Empleado, el Índice de Satisfacción del Empleado y la Tasa de Retención. Un alto compromiso y satisfacción a menudo se correlacionan con una baja rotación y alta retención. También puede estar relacionado con el Costo de Capacitación por Empleado si una alta rotación requiere capacitación frecuente de nuevos empleados. Un error común es comparar las tasas de rotación entre industrias sin tener en cuenta factores específicos de la industria. Una alta rotación en una industria puede ser normal, mientras que en otra puede señalar problemas. Además, es importante diferenciar entre rotación voluntaria e involuntaria, ya que pueden reflejar problemas diferentes.

La Tasa de Rotación de Empleados se calcula como el porcentaje de empleados que abandonan una organización durante un período especificado. Para medirla, divide el número de empleados que se fueron durante el período entre el número total promedio de empleados durante el mismo período y multiplica por 100.



2 DESGASTE

Este indicador se refiere a la reducción gradual en el tamaño de la fuerza laboral de una organización con el tiempo debido a causas naturales o voluntarias, como renuncias, jubilaciones o empleados que eligen no renovar sus contratos. El desgaste ocurre como resultado de que los empleados llegan al final de su ciclo laboral, ya sea debido a sus propias decisiones o como una progresión natural de sus carreras. Puede ser impulsado por factores como empleados en busca de mejores oportunidades, avance profesional, reubicación, razones personales o jubilación después de alcanzar la edad apropiada.

El desgaste se considera una forma pasiva de separación de empleados, ya que a menudo no es iniciado por la organización, sino que es una consecuencia de la dinámica diversa de la fuerza laboral. A diferencia de la rotación de personal, que abarca todos los tipos de salidas de empleados, incluyendo separaciones voluntarias e involuntarias, el desgaste se enfoca específicamente en las salidas voluntarias o naturales de los empleados.

La gestión del desgaste es un aspecto esencial de la estrategia de recursos humanos, ya que tasas de desgaste elevadas o descontroladas pueden llevar a desafíos significativos para una organización. Tasas de desgaste altas pueden resultar en un aumento de los costos de reclutamiento, pérdida de conocimiento institucional, disminución de la productividad y posibles interrupciones en la dinámica de los equipos. Por otro lado, niveles moderados de desgaste pueden ser una parte normal de la gestión de la fuerza laboral, permitiendo espacio para nuevos talentos y perspectivas frescas.

Aunque el desgaste y la rotación de personal están relacionados, existe una diferencia clave entre ellos. La rotación de personal se refiere a la partida voluntaria o involuntaria de empleados de una organización. La rotación es un proceso activo impulsado tanto por las decisiones de los empleados como por las acciones del empleador. El desgaste, por otro lado, es un subconjunto de la rotación y se refiere específicamente a las salidas voluntarias o naturales de los empleados de la organización. No incluye ninguna separación involuntaria, como despidos o reducciones de personal.

El desgaste generalmente se mide como un porcentaje y se calcula dividiendo el número de empleados que abandonaron la organización durante un período específico (por ejemplo, un mes, un trimestre o un año) entre el número total promedio de empleados durante el mismo período. La fórmula para calcular la tasa de desgaste es la siguiente:

$$\text{Tasa de Desgaste (\%)} = (\text{Número de Empleados que se Fueron} / \text{Número Total Promedio de Empleados}) \times 100$$



3 COSTO POR CONTRATACIÓN

Este es el promedio de los costos directos e indirectos asociados con la contratación de un nuevo empleado. Los costos directos pueden incluir gastos de publicidad, tarifas de ferias de empleo, cargos de tableros de trabajo en línea y honorarios de agencias. Los costos indirectos pueden incluir el tiempo invertido en entrevistas, verificaciones de antecedentes y gastos administrativos.

Al gestionar este costo, las empresas pueden maximizar su presupuesto de contratación, lo que les permite invertir recursos en otros lugares, mejorando así la eficiencia y la rentabilidad en general. Además, los altos costos por contratación pueden reducir la rentabilidad de una empresa y limitar su capacidad para invertir en otras áreas cruciales, como desarrollo de productos, marketing o servicio al cliente. También puede obligar a la empresa a contratar menos empleados de los necesarios, lo que lleva a la falta de personal y la sobrecarga de trabajo, ambas situaciones pueden perjudicar la productividad, la calidad y la satisfacción del cliente. Simplificar el proceso de contratación a través de sistemas eficientes de seguimiento de candidatos y enfocarse en la calidad en lugar de la cantidad en las estrategias de búsqueda puede reducir los costos de contratación. Construir una sólida imagen de empleador también puede reducir los costos de publicidad al atraer a más solicitantes orgánicos.

Esta métrica puede estar relacionada con el Tiempo de Contratación, ya que procesos de contratación más largos pueden generar costos más altos. También puede impactar en la calidad de la contratación, ya que apresurar el proceso para ahorrar costos podría comprometer la calidad de los candidatos contratados. Esta métrica puede ser malinterpretada si no se incluyen todos los costos relevantes. Por ejemplo, muchas empresas no tienen en cuenta los costos indirectos, como el tiempo que los empleados dedican a las actividades de contratación. El costo por contratación a veces se utiliza para justificar recortes de costos en el proceso de contratación, lo que puede llevar a contratar candidatos de menor calidad.

El Costo por Contratación es el costo total que incurre una organización para reclutar y dar la bienvenida a un nuevo empleado. Incluye gastos como publicidad, tarifas de agencias de reclutamiento, entrevistas y costos de capacitación. Para calcularlo, suma todos los costos de contratación y divídelos por el número de contrataciones durante un período específico.



4 TIEMPO DE CONTRATACIÓN

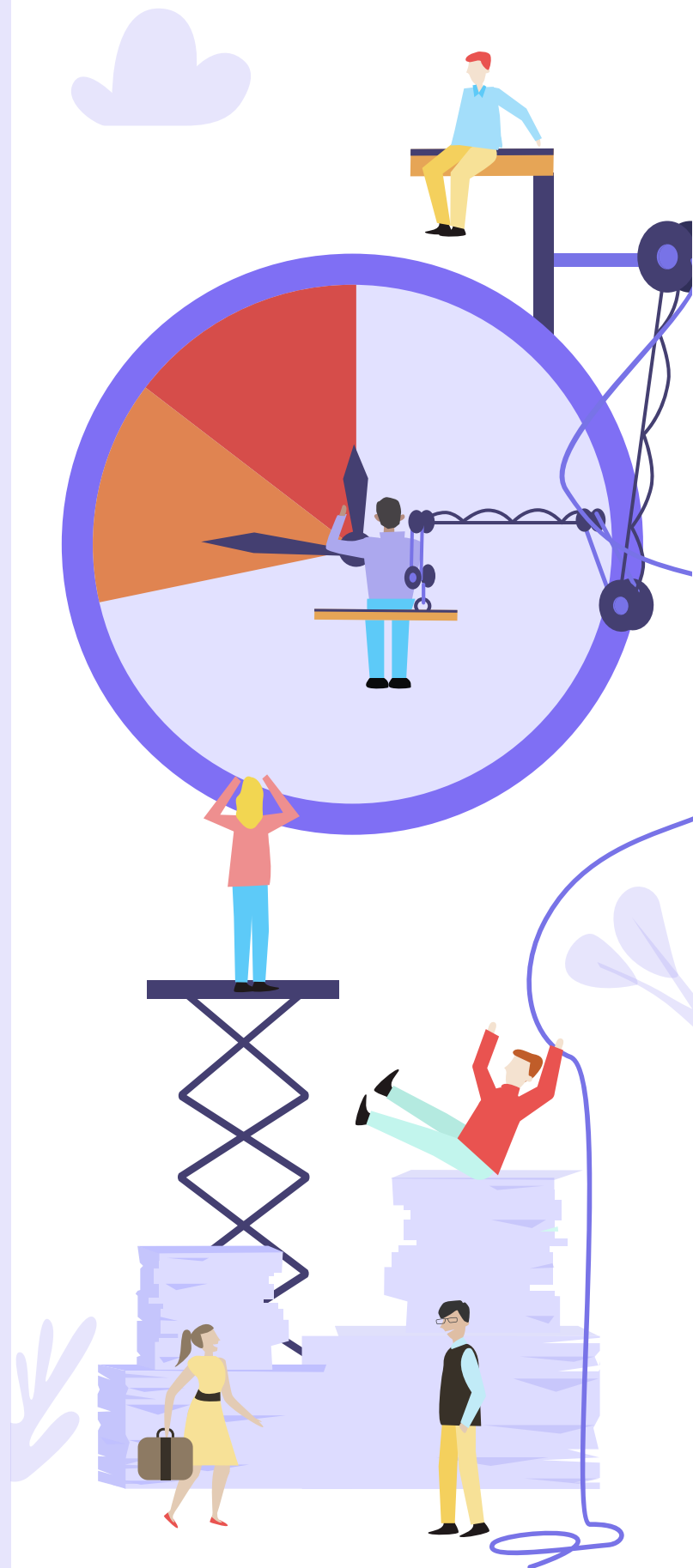
Esta es la duración desde el día en que se abre una solicitud de empleo hasta que el candidato acepta la oferta. Está influenciada por varios factores, incluidos los métodos de búsqueda, la eficiencia del proceso de contratación y la complejidad del puesto.

Reducir el tiempo de contratación puede generar ahorros de costos, un tiempo más rápido para la productividad, una mejor experiencia para los candidatos y una ventaja competitiva en la obtención de talento de alto nivel. Por otro lado, procesos de contratación prolongados pueden dejar posiciones críticas vacantes, obstaculizando la capacidad de la empresa para ejecutar estrategias y alcanzar objetivos.

También puede dar lugar a oportunidades perdidas, ya que los candidatos destacados pueden aceptar otras ofertas, debilitando la posición competitiva de la empresa en el mercado. Acelerar el proceso de contratación podría implicar invertir en capacitación para los reclutadores, implementar mejores métodos de selección o utilizar herramientas de reclutamiento impulsadas por inteligencia artificial. Mantener una comunicación eficiente y oportuna con los candidatos también puede acortar el período de contratación.

Está relacionado con el Costo por Contratación, como se mencionó anteriormente, pero también puede afectar el Índice de Compromiso del Empleado y el Índice de Satisfacción del Empleado, ya que un proceso de contratación prolongado podría afectar el compromiso y la satisfacción iniciales de los nuevos empleados. Un error común es priorizar la velocidad sobre la calidad. Si bien un corto tiempo de contratación puede ahorrar costos, si se apresura, puede llevar a decisiones de contratación deficientes.

Para medirlo, calcula el número total de días necesarios para contratar a todos los nuevos empleados durante un período específico y divide entre el número de contrataciones.



5

CALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

Este es un indicador de recursos humanos esencial que mide la eficacia del proceso de reclutamiento y contratación de una organización en la atracción y selección de candidatos de alta calidad y talento excepcional. La Calidad de la Contratación se centra en evaluar la adecuación general y el desempeño de los nuevos empleados para determinar qué tan bien satisfacen las necesidades de la organización y contribuyen a su éxito. Evaluar la calidad de la contratación es crucial para medir el impacto a largo plazo de los esfuerzos de reclutamiento y tomar decisiones informadas basadas en datos para mejorar las estrategias de contratación.

Algunos de los aspectos clave del indicador de Calidad de la Contratación incluyen:

- Cómo se desempeñan los nuevos empleados en sus roles. Considera factores como las habilidades específicas del trabajo, la productividad, la calidad del trabajo y las contribuciones generales al equipo y la organización.
- Cómo se alinean y responden a los valores, la cultura y el entorno laboral de la empresa.
- Cuánto tiempo permanecen los nuevos empleados en la organización. Las contrataciones de alta calidad tienden a tener períodos más largos y tasas de rotación más bajas, lo que indica que están satisfechos y comprometidos en sus roles.

- Si los nuevos empleados poseen las habilidades y competencias necesarias para desempeñar su trabajo de manera efectiva y contribuir al éxito de la organización.
- Qué tan bien se integran y se incorporan a sus roles los nuevos empleados. Un proceso adecuado de incorporación y apoyo puede tener un impacto significativo en el éxito y la satisfacción general del empleado.
- Eficacia de diferentes fuentes de contratación, como tableros de trabajo, referencias o agencias de reclutamiento, para atraer candidatos de alta calidad.

La medición de este indicador generalmente implica una combinación de datos cuantitativos y cualitativos, que incluyen: evaluaciones de desempeño y métricas objetivas de desempeño; encuestas de compromiso y satisfacción de los empleados; tasas de rotación y retención de empleados; métricas de tiempo hasta la productividad para nuevos empleados; comentarios de los gerentes de contratación y colegas; y análisis de fuentes de contratación y métricas de costo de contratación.

6 ENGAGEMENT SCORE

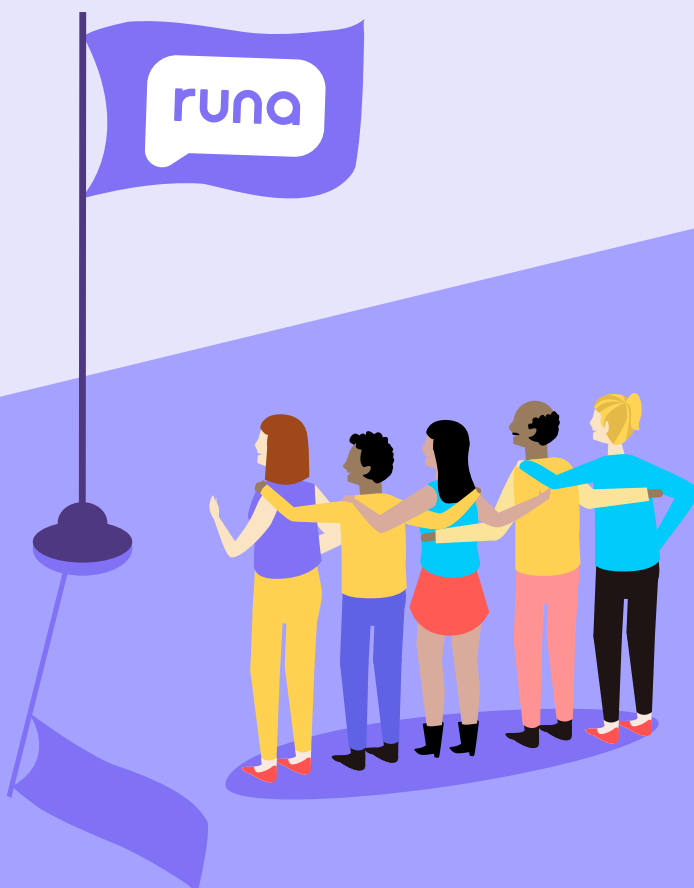
Esta puntuación generalmente se determina a través de una encuesta a los empleados que evalúa factores como la satisfacción laboral, el compromiso y la motivación.

Los empleados comprometidos suelen ser más productivos, mejores para resolver problemas, menos propensos a abandonar la empresa y más propensos a ser defensores de la empresa, todo lo cual puede llevar a un mejor rendimiento empresarial y satisfacción del cliente. Además, un bajo compromiso de los empleados puede resultar en tasas de rotación más altas, una disminución de la productividad y un mal servicio al cliente, todo lo cual puede perjudicar el rendimiento y la reputación de la empresa.

Al mantener niveles altos de compromiso, las empresas pueden fomentar una cultura positiva, lo que puede ayudar a atraer talento, retener a los mejores empleados y alcanzar los objetivos empresariales. Encuestas regulares de compromiso y acciones basadas en la retroalimentación, así como iniciativas centradas en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, recompensas y reconocimiento, y oportunidades de desarrollo profesional, pueden mejorar el compromiso de los empleados. Correlacionado con la Tasa de Rotación de Empleados, la Tasa de Retención y el Índice de Satisfacción del Empleado.

Un alto compromiso a menudo conduce a una alta satisfacción y retención, y a una baja rotación. Es común malinterpretar esta puntuación, ya que un alto compromiso no necesariamente equivale a una alta productividad o rendimiento. Además, actuar en función de esta métrica sin comprender las causas subyacentes de un bajo compromiso puede llevar a soluciones ineficaces.

Típicamente, se mide a través de encuestas con preguntas sobre la satisfacción laboral, la motivación y la lealtad. La puntuación generalmente se calcula promediando las respuestas en una escala.



7 COSTO DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO

Este es el costo total de la capacitación de empleados dividido por el número de empleados.

Incluye gastos como materiales de capacitación, cursos o seminarios externos y el tiempo dedicado a la capacitación. Las inversiones en la capacitación de empleados pueden mejorar las habilidades, aumentar la productividad, reducir las tasas de errores y mejorar la satisfacción y retención de los empleados, lo que conduce a una posición competitiva más sólida. Sin embargo, si estos costos se vuelven exorbitantes sin mejoras correspondientes en la productividad o calidad, pueden afectar la rentabilidad. Por lo tanto, es importante que los líderes de recursos humanos se aseguren de que los programas de capacitación proporcionen un buen retorno de inversión, contribuyendo a los objetivos estratégicos de la empresa. Estrategias de capacitación eficientes en costos pueden incluir el uso de plataformas de aprendizaje en línea, el desarrollo de programas de capacitación internos y la optimización del uso de recursos existentes. La evaluación regular de la efectividad de la capacitación también puede ayudar a garantizar un buen ROI.

Esto puede estar relacionado con el Desempeño del Empleado, ya que teóricamente una mayor inversión en capacitación debería llevar a un mejor desempeño. También está relacionado con la Tasa de Rotación de Empleados si se necesita capacitación frecuente de nuevos empleados. Un error aquí es ver la capacitación como un gasto en lugar de una inversión. Reducir los costos de capacitación puede ahorrar dinero a corto plazo, pero puede obstaculizar el crecimiento y la productividad a largo plazo.

El Costo de Capacitación por Empleado es el costo total invertido en la capacitación y desarrollo de empleados dividido por el número de empleados capacitados. Esto puede incluir gastos en talleres, seminarios, cursos en línea y materiales de capacitación.





8 TASA DE AUSENTISMO

Esto se calcula dividiendo el número de días laborables perdidos debido a ausencias no planificadas por el número total de días laborables contratados, multiplicado por 100. Tasas de ausentismo elevadas pueden llevar a una disminución de la productividad, un exceso de trabajo para el personal restante, una baja moral y una menor satisfacción del cliente. Un enfoque estratégico en la reducción de las tasas de ausentismo puede llevar a una mayor eficiencia, un mejor bienestar de los empleados y un mejor servicio al cliente.

Las ausencias excesivas también pueden interrumpir el flujo de trabajo, aumentar la carga de trabajo para otros empleados y dar lugar a incumplimientos de plazos, todo lo cual puede tener un impacto negativo en el rendimiento empresarial y la satisfacción del cliente. Estrategias efectivas de gestión de ausentismo pueden incluir la promoción de un entorno de trabajo saludable, la implementación de políticas de trabajo flexibles y la oferta de programas de bienestar.

Esta métrica puede estar relacionada con el Índice de Satisfacción del Empleado y la Puntuación de Compromiso del Empleado, ya que una alta satisfacción y compromiso a menudo conducen a tasas más bajas de ausentismo.

Esta métrica puede ser mal utilizada si las empresas penalizan a los empleados por ausencias sin comprender las razones. Por ejemplo, si la tasa de ausentismo es alta debido a malas condiciones de trabajo, penalizar a los empleados podría empeorar el problema.

Para medirlo, divide el número total de días de ausencia entre el número total de días laborables disponibles y multiplica por 100.

9 EMPLOYEE NET PROMOTER SCORE (ENPS)

Proporciona una indicación de la satisfacción general de los trabajadores y su lealtad, lo que puede afectar a la contratación, retención, productividad y satisfacción del cliente. Centrarse en mejorar el eNPS puede mejorar la marca del empleador y contribuir al crecimiento del negocio. Una puntuación baja de eNPS puede indicar un entorno de trabajo deficiente, lo que podría afectar la capacidad de la empresa para atraer y retener empleados de alta calidad, impactando el rendimiento general del negocio.

Aumentar el eNPS podría implicar encuestas regulares para comprender el sentimiento de los empleados y las áreas de mejora, iniciativas para mejorar la experiencia del empleado y un claro ciclo de retroalimentación para demostrar que se valoran las opiniones de los empleados. Correlacionado con el Índice de Satisfacción del Empleado y la Puntuación de Compromiso del Empleado.

Un alto eNPS a menudo indica alta satisfacción y compromiso. Un error aquí es enfocarse demasiado en la puntuación y no lo suficiente en la retroalimentación recibida. La puntuación es una métrica, pero la retroalimentación puede proporcionar ideas valiosas para la mejora.

El Employee Net Promoter Score mide cuán probable es que los empleados recomienden su organización como un lugar para trabajar. Se basa en una sola pregunta de encuesta: "En una escala de 0 a 10, ¿cuán probable es que recomiende esta empresa como un lugar para trabajar?" Las puntuaciones se categorizan en Promotores (9-10), Pasivos (7-8) y Detractores (0-6), y el eNPS se calcula restando el porcentaje de Detractores del porcentaje de Promotores.

10 CALIFICACIÓN PROMEDIO DE DESEMPEÑO

Es un indicador que cuantifica el nivel promedio de desempeño alcanzado por los empleados dentro de una organización durante un período específico. Implica asignar calificaciones de desempeño a empleados individuales en función de su desempeño laboral, generalmente a través de evaluaciones o revisiones de desempeño.

Para calcular las Calificaciones Promedio de Desempeño, suma todas las calificaciones individuales de desempeño otorgadas a los empleados y divídelas por el número total de empleados evaluados. Por ejemplo, si una empresa tiene 100 empleados y su calificación promedio de desempeño es de 4.2, significa que el desempeño promedio general de los empleados se encuentra entre "supera las expectativas" y "cumple con las expectativas" en la escala de calificación.

Las Calificaciones Promedio de Desempeño proporcionan información sobre el nivel general de desempeño de la fuerza laboral. Una calificación promedio más alta sugiere que la mayoría de los empleados están cumpliendo o superando las expectativas de desempeño, mientras que una calificación promedio más baja puede indicar que existen oportunidades de mejora y desarrollo. Además, las Calificaciones Promedio de Desempeño se pueden utilizar para identificar áreas en las que los empleados pueden necesitar capacitación adicional, apoyo o entrenamiento. Ayuda a que Recursos Humanos diseñe planes de mejora de desempeño específicos para mejorar las habilidades y competencias de los empleados.

Si bien las Calificaciones Promedio de Desempeño proporcionan una medida cuantitativa del desempeño general, deben utilizarse junto con comentarios cualitativos de las evaluaciones de desempeño para obtener una comprensión integral del desempeño individual de los empleados y sus necesidades de desarrollo.



11 DISTRIBUCIÓN DE CALIFICACIONES DE DESEMPEÑO

Esta es la distribución de las calificaciones de desempeño de los empleados, generalmente en una escala que va desde deficiente hasta excelente. Puede ayudar a identificar tendencias de desempeño, brechas de habilidades y necesidades de capacitación.

Fomentar un alto desempeño en toda la empresa puede llevar a un aumento en la productividad, productos o servicios de mayor calidad y una mayor satisfacción del cliente. Además, una comprensión de la distribución del desempeño puede ayudar a la empresa a alinear su fuerza laboral con sus objetivos estratégicos, identificar áreas donde se necesitan capacitación adicional o recursos, y asegurarse de que esté bien preparada para enfrentar desafíos futuros. Revisiones regulares de desempeño, establecimiento claro de objetivos, planes de mejora de desempeño para los que tienen un desempeño inferior y programas de desarrollo profesional para los que tienen un alto desempeño pueden ayudar a gestionar los niveles de desempeño en toda la organización.

Esto está relacionado con el Costo de Capacitación por Empleado, ya que una capacitación mejor debería llevar idealmente a un mejor desempeño. También está vinculado a los Ingresos por Empleado, ya que los empleados de alto desempeño suelen contribuir a mayores ingresos. Pueden producirse malentendidos si esta métrica se utiliza de manera aislada. Por ejemplo, una empresa con una alta calificación de desempeño podría tener un proceso de evaluación laxo, no necesariamente empleados de alto desempeño.

En la gestión tradicional del desempeño, la Distribución de Calificaciones de Desempeño muestra la distribución de las calificaciones de desempeño de los empleados en diferentes niveles (por ejemplo, excelente, bueno, satisfactorio, necesita mejorar). Ayuda a identificar la distribución de desempeño en la organización.



12

DIVERSIDAD

Esto se refiere a la variedad de diferencias entre las personas en una organización.

La diversidad puede incluir raza, género, grupo étnico, edad, personalidad, estilo cognitivo, antigüedad, función organizativa, educación, antecedentes y más. Una fuerza laboral diversa puede llevar a una gama más amplia de ideas, fomentar la creatividad y la innovación, mejorar la resolución de problemas y llevar a una toma de decisiones y resultados empresariales mejores.

Además, la diversidad puede mejorar la imagen de la empresa y su atractivo para posibles empleados y clientes, respaldando el crecimiento empresarial en mercados diversos. Una fuerza laboral diversa puede fomentarse mediante procesos de selección imparciales, políticas y prácticas inclusivas y programas de capacitación en diversidad e inclusión.

Esto puede tener un impacto en la Puntuación de Compromiso del Empleado y el Índice de Satisfacción del Empleado, ya que las fuerzas laborales diversas a menudo conducen a un mayor compromiso y satisfacción. También está relacionado con la Reputación de la Empresa y la Marca del Empleador, ya que las organizaciones que valoran la diversidad a menudo se perciben como más atractivas para posibles empleados. Un error común es centrarse únicamente en la representación y no en la inclusión y la equidad. La diversidad sin inclusión puede llevar a un talento subutilizado y una menor satisfacción de los empleados.

Para medirlo, divide el número de empleados de grupos subrepresentados entre el número total de empleados y multiplica por 100.

13

TASA DE RETENCIÓN DE EMPLEADOS

Esta es la proporción de empleados que permanecen en la empresa durante un período determinado, generalmente un año. Retener empleados puede ahorrar a la empresa costos de reclutamiento y capacitación, mantener la productividad y la moral, y preservar el conocimiento y las habilidades organizativas.

Las empresas con tasas de retención elevadas suelen ser más estables, lo que les permite perseguir eficazmente objetivos a largo plazo. Además, una sólida retención de empleados puede ser un indicador de un entorno de trabajo positivo y una gestión eficaz, ambos factores que pueden mejorar la reputación de la empresa y su atractivo para posibles empleados y clientes.

Las estrategias para mejorar la retención pueden incluir paquetes de compensación competitivos, caminos claros de progresión profesional, sistemas de reconocimiento y recompensa, y retroalimentación regular de los empleados. Esta métrica está vinculada a la Tasa de Rotación de Empleados, la Puntuación de Compromiso del Empleado y el Índice de Satisfacción del Empleado. Una alta retención suele significar una baja rotación y un alto compromiso y satisfacción.

Un error común es asumir que una alta tasa de retención siempre es una señal positiva. En algunos casos, podría reflejar una falta de movilidad profesional, lo que lleva a la estancamiento y una reducción de la motivación.

Para calcularlo, divide el número de empleados al final del período entre el número de empleados al inicio del período y multiplica por 100.

14 TASA DE RETENCIÓN DE LOS MEJORES RENDIMIENTOS

Esta es una métrica importante que mide la capacidad de una organización para retener a sus empleados de alto rendimiento durante un período específico. Esta métrica se centra en la retención de empleados que demuestran consistentemente un rendimiento sobresaliente, superan las expectativas y contribuyen de manera significativa al éxito de la organización. Estos empleados de alto rendimiento a menudo se consideran activos críticos para la empresa debido a sus habilidades excepcionales, experiencia y impacto general en el rendimiento de la organización.

Antes de calcular la tasa de retención de los mejores rendimientos, las organizaciones deben tener un sistema y criterios para identificar a los mejores rendimientos. Esto puede basarse en evaluaciones de desempeño, métricas objetivas, logros o una combinación de factores específicos del sistema de gestión del desempeño de la organización.

La Tasa de Retención de los Mejores Rendimientos es una métrica crítica para los líderes de Recursos Humanos y la organización, porque retener a los empleados de alto rendimiento puede tener un impacto directo en la productividad, la innovación y el éxito general de la organización. Perder a los mejores rendimientos puede resultar en una pérdida de conocimientos especializados, disminución de la moral del equipo y costos adicionales de reclutamiento y capacitación. Una alta Tasa de Retención de los Mejores Rendimientos indica que la organización tiene éxito en retener el talento superior. Sugiere que la organización tiene estrategias efectivas para involucrarlos, lo que lleva a su continuo compromiso con la empresa.

Las organizaciones utilizan la Tasa de Retención de los Mejores Rendimientos como retroalimentación para evaluar sus estrategias de retención y tomar decisiones basadas en datos para mejorar el compromiso y la satisfacción de los empleados. Los esfuerzos de retención pueden incluir proporcionar oportunidades de crecimiento y avance, reconocer y recompensar el alto rendimiento, ofrecer una compensación y beneficios competitivos, fomentar una cultura de trabajo positiva y garantizar una comunicación abierta y retroalimentación.

Para calcular la Tasa de Retención de los Mejores Rendimientos, sigue estos pasos: Determina el número de mejores rendimientos al comienzo del período designado; Identifica el número de mejores rendimientos que todavía están en la organización al final del período designado; Divide el número de mejores rendimientos que todavía están en la organización por el número inicial de mejores rendimientos; Multiplica el resultado por 100 para obtener el porcentaje.

(Número de Mejores Rendimientos al Final / Número de Mejores Rendimientos al Comienzo) x 100

15 INGRESOS POR EMPLEADO

Esta métrica se calcula dividiendo los ingresos totales entre el número total de empleados. Proporciona una indicación de la productividad de los empleados y la eficiencia en la utilización de la mano de obra.

Un mayor ingreso por empleado indica una organización más eficiente y rentable.

Al enfocarse en maximizar esta métrica, Recursos Humanos puede contribuir a un mejor desempeño financiero y crecimiento. Esta métrica también es un indicador clave de la eficiencia organizativa, por lo que si es baja, puede señalar la necesidad de mejoras en la productividad o ajustes en la fuerza laboral. Las formas de aumentar esta métrica podrían incluir mejorar la productividad a través de la capacitación y el desarrollo, optimizar los procesos de trabajo e invertir en herramientas y tecnologías que mejoren la eficiencia.

Esto está relacionado con la Distribución de la Calificación de Desempeño y el Costo de Capacitación por Empleado, ya que un mejor desempeño y capacitación a menudo conducen a mayores ingresos por empleado. También está relacionado con la Capacidad de la Fuerza Laboral, ya que una capacidad óptima puede mejorar la generación de ingresos. Un posible mal uso de esta métrica sería incentivar a los empleados a trabajar más horas para aumentar la productividad, lo que puede llevar al agotamiento y a una disminución de la productividad a largo plazo.

Los Ingresos por Empleado se calculan dividiendo los ingresos totales generados por la empresa durante un período específico entre el número promedio de empleados durante el mismo período.



16 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Este es un indicador de cuán satisfechos están los empleados con sus trabajos, a menudo evaluado a través de encuestas. Los empleados satisfechos tienden a ser más productivos, comprometidos y leales, lo que conlleva beneficios como una menor rotación, una mayor satisfacción del cliente y un mejor desempeño empresarial. Además, un sólido Índice de Satisfacción del Empleado puede hacer que la empresa sea más atractiva para posibles contrataciones, lo que respalda los esfuerzos de reclutamiento.

Encuestas regulares de satisfacción de los empleados, iniciativas para mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y una comunicación clara sobre las políticas de la empresa y los cambios pueden mejorar la satisfacción de los empleados. Está correlacionado con el Puntaje de Compromiso del Empleado, la Tasa de Retención y la Tasa de Rotación de Empleados.

Una alta satisfacción generalmente significa alto compromiso y retención, y baja rotación. Es importante no ver la satisfacción como un fin en sí mismo. Los empleados satisfechos no siempre son productivos o comprometidos. Deben tomarse medidas para garantizar que la satisfacción conduzca a un aumento en la productividad y el rendimiento.

El Índice de Satisfacción del Empleado es una puntuación compuesta que mide la satisfacción general de los empleados con su trabajo, su lugar de trabajo y la organización. A menudo se calcula en función de encuestas y comentarios de los empleados.

17 PROPORCIÓN DE LIDERAZGO

A veces se utiliza de manera intercambiable con "Amplitud de Control" (a pesar de que significan cosas diferentes, pero proporcionan información relacionada). Esta es la proporción entre empleados de liderazgo y empleados no directivos. Una proporción adecuada ayuda a garantizar una gestión efectiva sin costos o burocracia innecesarios.

Una proporción de liderazgo adecuada también puede contribuir a la satisfacción y la productividad de los empleados al garantizar un apoyo y dirección adecuados sin una supervisión excesiva. También ayuda a mantener la eficiencia en la comunicación y la toma de decisiones, lo que puede respaldar la ejecución efectiva de las estrategias empresariales. Una proporción de liderazgo adecuada se puede mantener mediante una planificación de sucesión clara, la inversión en programas de desarrollo de liderazgo y la garantía de un sistema de apoyo adecuado para todos los empleados.

Esto puede afectar al Índice de Satisfacción del Empleado y al Puntaje de Compromiso del Empleado, ya que las proporciones de liderazgo adecuadas pueden mejorar la satisfacción y el compromiso. También está relacionado con la Distribución de la Calificación de Desempeño, ya que un liderazgo efectivo a menudo conduce a un mejor desempeño. Un malentendido común es que una proporción más baja (más líderes) siempre conduce a mejores resultados. Demasiados líderes pueden generar confusión e ineficiencia, mientras que muy pocos pueden dar lugar a una supervisión y apoyo inadecuados.

Se puede calcular dividiendo el número de líderes entre el número total de empleados y multiplicando por 100.

18 AMPLITUD DE CONTROL

Este indicador se refiere al número de empleados o subordinados que un gerente o supervisor debe supervisar y administrar dentro de una organización. Es un indicador de RRHH crítico que ayuda a determinar la efectividad de la estructura organizativa y la distribución de autoridad y responsabilidad en diferentes niveles de gestión.

La amplitud de control dentro de una organización puede ser amplia o estrecha y afecta la eficiencia, la comunicación y los procesos de toma de decisiones dentro de la organización. El número de empleados gestionados por un supervisor puede influir significativamente en la capacidad del gerente para brindar orientación, apoyo y atención individual a sus subordinados.

En una amplitud de control amplia, un gerente supervisa a un mayor número de empleados o subordinados. Esto puede indicar que la organización tiene una estructura jerárquica más plana, con menos niveles de gestión, o que la organización no tiene una proporción de liderazgo alta. Los gerentes con una amplitud de control amplia tienen más subordinados, lo que puede llevar a un proceso de toma de decisiones más eficiente y una comunicación más rápida dentro de la organización. Sin embargo, existe el riesgo de que los gerentes tengan menos tiempo para brindar atención individual a cada empleado, lo que podría afectar el desempeño y el compromiso.

En una amplitud de control estrecha, un gerente supervisa a un menor número de empleados o subordinados. Esto indica una estructura jerárquica más alta con múltiples niveles de gestión o una proporción de liderazgo más alta. Los gerentes con una amplitud de control estrecha tienen menos subordinados, lo que les permite brindar más atención personalizada, apoyo y capacitación a cada empleado. Sin embargo, una amplitud de control estrecha puede dar lugar a procesos de toma de decisiones y comunicación más lentos dentro de la organización.

La elección entre una amplitud de control amplia o estrecha depende de varios factores, incluida la naturaleza de la organización, su tamaño, complejidad y el estilo de gestión y las preferencias de sus líderes. Algunas consideraciones para determinar una amplitud de control adecuada incluyen:

- 1 **Naturaleza del trabajo:** Los roles complejos o especializados pueden requerir una amplitud de control más estrecha para garantizar que los empleados reciban una supervisión y orientación adecuadas.
- 2 **Competencia de los empleados:** La capacidad de un gerente para administrar efectivamente un equipo más grande depende de la competencia y experiencia de los empleados.
- 3 **Comunicación y coordinación:** Las necesidades de comunicación y coordinación de la organización influyen en la amplitud de control óptima.
- 4 **Experiencia gerencial:** Los gerentes experimentados pueden manejar una amplitud de control más amplia de manera más efectiva que aquellos que tienen menos experiencia.
- 5 **Cultura organizacional:** La cultura y el estilo de liderazgo de la organización pueden influir en la amplitud de control preferida.

19 BRECHA DE HABILIDADES

Esta es la diferencia entre las habilidades que los empleadores necesitan para alcanzar sus objetivos empresariales y las habilidades que poseen sus empleados. Identificar y abordar las brechas de habilidades puede mejorar la productividad y la innovación, fomentar el crecimiento y desarrollo de los empleados y mantener la posición competitiva de la empresa en el mercado.

Además, si una brecha de habilidades no se aborda, puede llevar a oportunidades perdidas, ineficiencias y una disminución de la competitividad, lo que dificulta el crecimiento y desarrollo empresarial. Evaluaciones regulares de habilidades, programas de capacitación y desarrollo, y la colaboración con instituciones educativas pueden ayudar a cerrar las brechas de habilidades.

Relacionado con el Costo de Capacitación por Empleado, ya que abordar las brechas de habilidades a menudo implica inversiones en capacitación. También puede afectar la distribución de calificaciones de desempeño, ya que una fuerza laboral con una brecha de habilidades más pequeña suele tener un mejor rendimiento.

Un error común es centrarse en las brechas de habilidades existentes sin considerar las necesidades futuras. El análisis de brechas de habilidades debe alinearse con la dirección estratégica de la empresa para garantizar la competitividad futura.

Se puede evaluar a través de evaluaciones de empleados y evaluaciones de desempeño.

20 HORAS EXTRAS

Esto se refiere al número de horas que los empleados trabajan más allá de sus horas regulares de trabajo. Es importante para gestionar los costos laborales y el bienestar de los empleados.

Un alto número de horas extras puede aumentar los costos y aumentar el riesgo de agotamiento, mientras que unas horas extra bajas podrían sugerir una subutilización.

Equilibrar las horas extras puede ayudar a gestionar los costos, mantener la satisfacción de los empleados y garantizar la productividad. Un alto nivel constante de horas extras puede indicar falta de personal o procesos de trabajo ineficientes, ambos pueden tener un impacto negativo en la productividad, la moral de los empleados y, en última instancia, la satisfacción del cliente. También podría dar lugar a costos operativos más altos y posibles problemas legales, lo que afectaría a los resultados y la reputación de la empresa. Equilibrar las cargas de trabajo, optimizar los procesos de trabajo y contratar personal adicional o ajustar los horarios de trabajo según sea necesario puede ayudar a gestionar las horas extras.

Esto puede estar relacionado con el Índice de Satisfacción del Empleado y el Índice de Compromiso del Empleado, ya que las horas extras excesivas pueden llevar a una disminución de la satisfacción y el compromiso. También está relacionado con la Capacidad de la Fuerza Laboral, ya que una gestión óptima de la capacidad puede reducir la necesidad de horas extras. Un error común es considerar que muchas horas extras son un signo de dedicación o productividad. Periodos prolongados de muchas horas extras pueden llevar al agotamiento, aumentar los errores y reducir la productividad a largo plazo.

Se puede medir mediante el seguimiento de los registros de tiempo y asistencia.

21 COMPARACIÓN SALARIAL COMPETITIVA

A veces se intercambia con "Ratio de Mercado". Esto compara el salario promedio en su empresa con el promedio en el mercado para roles similares. Un CSC competitivo puede ayudar a atraer y retener talento de primer nivel, lo que en última instancia respalda los objetivos comerciales al garantizar que la empresa tenga las habilidades y la experiencia necesarias para tener éxito.

Si los salarios de la empresa no son competitivos, puede tener dificultades para atraer y retener a los mejores talentos, lo que podría obstaculizar su capacidad para competir de manera efectiva, alcanzar sus objetivos y mantener la satisfacción del cliente. La comparación regular con los estándares de la industria, una estructura de remuneración clara y transparente, y recompensas basadas en el desempeño pueden ayudar a mantener un CSC competitivo.

Esta métrica está relacionada con la Tasa de Rotación de Empleados y la Tasa de Retención, ya que los salarios competitivos pueden contribuir a una baja rotación y alta retención. También está relacionada con la Calidad de la Contratación, ya que los salarios competitivos a menudo atraen a candidatos de mayor calidad. Un error potencial es asumir que los salarios más altos por sí solos atraerán y retendrán talento. Aunque son importantes, otros factores como las oportunidades de desarrollo profesional, los beneficios y la cultura laboral también desempeñan un papel importante.

22 TASA DE USO DE BENEFICIOS

Es el porcentaje de empleados elegibles que están utilizando cada beneficio. Tasas de utilización elevadas pueden indicar que los beneficios ofrecidos son valorados por los empleados, lo que puede ayudar en los esfuerzos de reclutamiento y retención, mejorar la satisfacción laboral y aumentar la productividad.

Por el contrario, una tasa baja podría sugerir que el paquete de beneficios necesita ser reevaluado y posiblemente rediseñado, lo que podría conducir a ahorros para la empresa y un mayor nivel de satisfacción para los empleados. Encuestas regulares para comprender las preferencias de los empleados, comunicación sobre los beneficios disponibles y revisiones periódicas de las ofertas de beneficios pueden mejorar la utilización de los mismos.

Esto puede afectar al Índice de Satisfacción del Empleado y al Puntaje de Compromiso del Empleado, ya que los empleados que utilizan y aprecian sus beneficios tienden a estar más satisfechos y comprometidos.

Un error común es pensar que una baja utilización siempre es mala. Algunos beneficios, como los programas de asistencia para empleados, pueden tener una baja utilización pero proporcionar un valor significativo a quienes los utilizan.



23 TASA DE PROMOCIÓN INTERNA

Esta proporción compara el número de promociones internas con las contrataciones externas.

Una tasa alta puede indicar que existen oportunidades claras de avance dentro de la empresa, lo que mejora la moral y retención de los empleados, y contribuye a la continuidad del negocio y al conocimiento institucional. Promover desde dentro también puede ser más rentable y menos arriesgado que contratar externamente, ya que la empresa ya conoce las habilidades de los empleados y su adaptación a la cultura de la empresa.

Políticas claras de movilidad interna, tableros de trabajo internos y apoyo al desarrollo profesional pueden ayudar a mejorar esta tasa. Relacionado con el Índice de Compromiso del Empleado y la Tasa de Retención, ya que las trayectorias profesionales claras a menudo conducen a un alto compromiso y retención.

También puede afectar a la Proporción de Liderazgo, ya que las promociones internas a menudo ocupan roles de liderazgo. La interpretación errónea de esta proporción es común. Una tasa alta (más promociones internas) no siempre es positiva si conduce a la falta de nuevas ideas. A menudo, un equilibrio entre promociones internas y contrataciones externas es beneficioso.

24 RETORNO DE LA INVERSIÓN EN CAPITAL HUMANO

Este indicador representa el retorno de la inversión en capital humano, calculado dividiendo los costos totales de la fuerza laboral entre los ingresos de la empresa. Una proporción más alta indica que la empresa está utilizando su capital humano de manera efectiva, lo que puede mejorar la rentabilidad y proporcionar una ventaja competitiva.

Si esta proporción es baja, podría señalar inefficiencias en la utilización de la mano de obra o problemas con la productividad de la fuerza laboral, que podrían requerir intervenciones estratégicas de Recursos Humanos para abordar. La inversión en desarrollo de empleados, planificación estratégica de la fuerza laboral y una gestión eficaz del talento puede mejorar el Retorno de la Inversión en Capital Humano. Esto está relacionado con muchos otros indicadores, como el Costo de Entrenamiento por Empleado, los Ingresos por Empleado y la Capacidad de la Fuerza Laboral, ya que todos estos factores pueden afectar el retorno de la inversión en capital humano.

Un posible error es ver el capital humano únicamente en términos monetarios. Esto puede llevar a decisiones que mejoran el ROI a corto plazo pero afectan negativamente la moral y retención de los empleados a largo plazo. Por ejemplo, de la manera más simple, se puede medir comparando los beneficios del desarrollo y el rendimiento de los empleados con los costos asociados a ello.

25 WORKFORCE CAPACITY

Este indicador mide el volumen de trabajo que la fuerza laboral puede producir, a menudo evaluado en términos de equivalentes a tiempo completo (ETC). Una capacidad adecuada es crucial para satisfacer las demandas comerciales y lograr objetivos estratégicos.

Gestionar la capacidad de manera efectiva puede garantizar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y el crecimiento empresarial. Si la capacidad no está alineada con la demanda, podría llevar a la sobrecarga de trabajo, el estrés, el agotamiento y la rotación de personal, o, alternativamente, a la subutilización y costos laborales innecesarios.

Recursos Humanos desempeña un papel crucial en la supervisión y gestión de la capacidad de la fuerza laboral para alinearla con los objetivos estratégicos de la empresa. El pronóstico regular de las necesidades de mano de obra, la capacitación cruzada de empleados para mejorar la flexibilidad y la contratación de personal temporal durante los períodos pico pueden ayudar a gestionar la capacidad de la fuerza laboral.

Este indicador está relacionado con los Ingresos por Empleado, ya que la gestión óptima de la capacidad puede maximizar los ingresos. También está relacionado con las Horas Extra, ya que la sub o sobreutilización de la capacidad puede llevar a horas extra excesivas. Un error común es presionar para utilizar la capacidad al máximo sin considerar el bienestar de los empleados. Esto puede llevar al agotamiento y a una disminución de la productividad con el tiempo.

SOBRE RUNA

Runa está revolucionando la fuerza laboral en América Latina. Hemos desarrollado el primer software de nómina, recursos humanos y beneficios automatizado de la región. Con Runa, los usuarios pueden procesar la nómina en cuatro clicks en menos de quince minutos. Gestionar altas, bajas, cambios en sueldo y todo lo que viene con un equipo, nunca ha sido tan fácil como con nuestros módulos de RRHH y tiempo. También nuestros clientes disfrutan de los mejores beneficios y seguros de su clase, con descuentos del 30-40% contra el mercado y con todo integrado en la misma plataforma. Hoy, Runa paga mas de 100,000 empleados y procesa más de \$2,500,000,000 MXN mensuales. Servimos a miles de empresas de una gran variedad de industrias y que cuentan con plantillas desde uno hasta cinco mil empleados. También trabajamos con nuestra red de socios de confianza que incluye nóministas, contadores y distribuidores. Si estás interesado en adquirir el software Runa o contratar nuestros planes de beneficios o seguros para tu equipo, comunícate con nosotros a través de nuestra página web.

runa



www.apnube.com/co/



info@apnube.com

© 2023 Runa HR S.R.L
Todos los derechos reservados.

TERMINOS DE USO:

La siguiente información está destinada ÚNICAMENTE A FINES INFORMATIVOS, y no como un compromiso vinculante. No confíe en esta información para tomar sus decisiones corporativas. El desarrollo, lanzamiento y tiempo de cualquier producto, característica o funcionalidad quedan a la entera discreción de Runa y están sujetos a cambios.