

KPIS MÁS USUALES PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

DHC TRAINING

Tasa de crecimiento en la curva de aprendizaje

Descripción: Se busca conocer el si los empleados alumnos incorporan los conocimientos del curso. La única manera de saber esto consiste en un seguimiento de las calificaciones en los exámenes parciales o finales de cada curso.

Objetivo Estratégico: Lograr un progresivo mejoramiento en el nivel de calificaciones que indiquen que los empleados han comprendido y aceptado los conocimientos impartidos en el curso.

Métrica: Nivel promedio de calificación en examen actual / Nivel promedio de calificación en examen anterior x 100

Meta: Superior a 85 %

Dirección: Maximizar

Grado de dificultad: Medio: es muy importante mantener la consistencia de las mediciones, pues los cursos suelen variar de contenidos.

Grado de satisfacción en cursos de capacitación

Descripción: Se busca conocer lo que opinan los empleados que asisten a cursos en cuanto a los mismos. Se debe diseñar una encuesta con preguntas relacionadas con: satisfacción general, calidad de los contenidos, experiencia y condiciones de enseñanza del profesor, etc.

Objetivo Estratégico: Conocer la opinión de los empleados capacitados para introducir cambios o mejoras en los cursos a fin de dotarlos de un alto grado de interés para próximos asistentes.

Métrica: Encuesta en puntaje de 0 a 100

Meta: Superior a 85 puntos

Dirección: Maximizar

Grado de dificultad: Bajo: es importante un buen diseño de las preguntas.

Cumplimiento de horas de clases de capacitación

Descripción: Este KPI se utiliza para llevar un control del cumplimiento de los programas de capacitación. El cumplimiento de las horas de clase es una métrica que cuando se cumple correctamente implica el cumplimiento de otras métricas relacionadas.

Objetivo Estratégico: Estimular el cumplimiento de las pautas definidas en capacitación

Métrica: Cantidad de horas de clase realizadas / Cantidad de horas de clase presupuestadas x 100

Meta: Superior a 85%

Dirección: Maximizar

Grado de dificultad: Medio: el cálculo no es complicado pero muchas empresas no tienen el dato sistematizado.

Rotación del Personal

Descripción: Muestra el grado de permanencia del personal en la organización. Si la rotación es muy alta se elevan los costos de reclutamiento y de capacitación.

Objetivo Estratégico: Reducir el éxodo del personal frenando el drenaje de talento

Métrica: Cantidad de renuncias / Cantidad promedio de empleados permanentes x100

Meta: Inferior a 5%

Dirección: Minimizar

Grado de dificultad: Medio: requiere un buen cálculo del staff permanente promedio. No mezclar funciones demasiado diferentes; ej. Producción con Administración.

Tiempo promedio en alcanzar objetivos

Descripción: Este indicador trata sobre la eficacia de los nuevos vendedores. Su lectura nos habla no sólo del proceso de selección adecuado sino también de la calidad en su capacitación

Objetivo Estratégico: Medir la eficacia de la nueva fuerza de ventas

Métrica: $\sum(\text{Fecha de Cumplimiento} - \text{Fecha de incorporación}) / \text{Cantidad de nuevos vendedores}$

Meta: Dependerá del tipo de negocio. Ej. 90 días

Dirección: Minimizar

Grado de dificultad: Alto: Deben definirse los términos con mucho cuidado pues se puede generar un conflicto con los vendedores.

Eficacia de la publicidad en las búsquedas de personal

Descripción: Mide la eficacia de los avisos publicitarios en dirigirse al público correcto para captar candidatos idóneos para el puesto

Objetivo Estratégico: Calibrar la calidad de la publicidad a fin de reclutar a los mejores candidatos posibles

Métrica: \sum de CV a entrevistar / Total de CV recibidos

Meta: Superior a 30%

Dirección: Maximizar

Grado de dificultad: Bajo: el cálculo es muy sencillo, aunque puede requerir de ingresos manuales

Tiempo promedio de vacantes no cubiertas

Descripción: Este KPI mide el tiempo promedio en que las posiciones vacantes se encuentran sin cubrir

Objetivo Estratégico: Mide las dificultades que encuentra la empresa para obtener recursos en el mercado laboral

Métrica: \sum días vacantes / Cantidad de posiciones abiertas

Meta: Entre 30 y 90 días

Dirección: Minimizar

Grado de dificultad: Medio: el cálculo no es complicado pero muchas empresas no tienen el dato sistematizado.

LOS KPIS MAS USADOS EN RECURSOS HUMANOS EN CUENTA REGRESIVA

Nro. 5: CANTIDAD DE HORAS HOMBRE GANADAS

Descripción: Mide el total de horas-hombre utilizadas para completar las etapas los trabajos programados.

Objetivo Estratégico: Para evaluar la productividad del trabajo y el progreso proyectos.

Métrica: Cantidad de horas hombre planificadas x % de avance del trabajo completado.

Meta: Igual o menor a las horas planificadas para cada etapa.

Dirección: Maximizar la diferencia.

Grado de dificultad: Se requiere un sistema operativo bien mantenido, capaz de registrar el progreso de la obra o proyecto en cualquier punto.

Nro. 4: PROPORCIÓN DE EMPLEADOS GERENCIALES A NO GERENCIALES

Descripción: Mide la relación entre el número de individuos en puestos de dirección y la plantilla de la organización.

Objetivo Estratégico: Evaluar la estructura organizativa y optimizar el equilibrio jerárquico

Métrica: Cantidad de empleados en puestos de dirección (final del período) /
Cantidad total de Empleados (final del período)

Meta: Dependerá del modelo organizacional de la empresa. Para modelos con predominio horizontal se buscará minimizar el ratio

Dirección: Minimizar

Grado de dificultad: Para contar con reportes bien precisos de este KPI es necesario tener un registro bien actualizado de los cargos directivos y del resto de la plantilla laboral de la organización.

Nro. 3: ROTACIÓN DE PERSONAL

Descripción: Mide la velocidad a la que los empleados dejan la organización en un período de tiempo determinado (es decir mes, trimestre, año)..

Objetivo Estratégico: Para indicar el nivel de satisfacción de los empleados con la organización, dado que si los empleados están descontentos será más probable que abandonen la empresa

Métrica: (Número de empleados que dejan la organización al final del periodo de referencia / Número de empleados de la organización al inicio del periodo de referencia) x 100

Meta: Inferior al 5%

Dirección: Minimizar

Grado de dificultad: A veces Es difícil obtener cifras precisas si los sistemas de recursos humanos no están diseñados para registrar los datos que requiere este KPI.

Nro. 2: UNIDADES POR HORA/HOMBRE

Descripción: Mide el número de unidades terminadas realizadas por hora de trabajo. Una hora-hombre es la cantidad de trabajo que realiza una persona en una hora.

Objetivo Estratégico: Para evaluar la productividad del trabajo en términos de producción por hora-hombre.

Métrica: Cantidad de unidades de producción / Cantidad de horas hombre

Meta: Lo más alta posible según el estándar de productividad

Dirección: Maximizar

Grado de dificultad: Informes precisos para este KPI dependen de un sistema bien mantenido para el seguimiento de los niveles de producción salidas y las horas-hombre empleadas

Nro. 1: TASA DE REALIZACIÓN

Descripción: Mide el porcentaje de los ingresos efectivamente obtenidos en relación con los ingresos potenciales representados por la lista de precios.

Objetivo Estratégico: Indica la capacidad de la empresa para facturar a sus precios de catálogo, ya que los clientes por lo general tienden a negociar reducciones de precios

Métrica: Monto de Ingresos en \$ ganado realmente /
Monto potencial de Ingresos en \$ representado por los precios de lista

Meta: 100% o superior

Dirección: Maximizar

Grado de dificultad: Reportes precisos para este KPI requieren de un buen registro de la lista de precios y de la facturación detallada de los productos y servicios.

INDICADORES PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

$$\text{Productividad de mano de obra} = \frac{\text{Producción}}{\text{Horas-hombre trabajadas}}$$

$$\text{Ausentismo} = \frac{\text{Horas-hombre ausentes}}{\text{Horas-hombre trabajadas}}$$

$$\text{Frecuencia de accidentes} = \frac{\text{Nº de accidentes incapacitantes} \times 1.000.000}{\text{Horas-hombre trabajadas}}$$

$$\text{Productividad de mano de obra} = \frac{\text{Producción}}{\text{Horas-hombre trabajadas}}$$

$$\text{Índice de severidad} = \frac{\text{Nº de días perdidos} \times 1.000.000}{\text{Horas-hombre trabajadas}}$$

$$\text{Índice de tipos de trabajo} = \frac{\text{Nº de empleados de producción}}{\text{Nº de empleados administrativos}}$$

$$\text{Indicador horas extra en el periodo} = \frac{\text{Total horas extra}}{\text{Total horas trabajadas}}$$

$$\text{Índice de tipos de salario} = \frac{\text{Salario pagado a obreros}}{\text{Salario pagado a empleados administrativos}}$$

$$\text{Indicador ventas - trabajador} = \frac{\text{Ventas totales}}{\text{Número promedio de trabajadores}}$$

$$\text{Índice de tipos de salario} = \frac{\text{Salario pagado a obreros}}{\text{Salario pagado a supervisores}}$$

$$\text{Importancia de los salarios} = \frac{\text{Total salario pagados}}{\text{Costos de producción}}$$

$$\text{Índice prestaciones-salario} = \frac{\text{Prestaciones pagadas}}{\text{Total salario pagado}}$$

$$\text{Índice prestaciones-trabajadores} = \frac{\text{Prestaciones pagadas}}{\text{Total trabajadores}}$$

$$\text{Indicador de rotación de trabajadores} = \frac{\text{Total de trabajadores retirados}}{\text{Número promedio de trabajadores}}$$

$$\text{Indicador horas - trabajador} = \frac{\text{Horas - hombre trabajadas}}{\text{Número promedio de trabajadores}}$$