

**Macarena Carrión, directora del departamento de Consultoría de Bizneo HR Solutions**

# Medición de intangibles: la clave de RRHH para impactar en la estrategia de negocio

*Macarena Carrión posee más de diez años de experiencia en puestos de responsabilidad de Recursos Humanos y la mitad de ellos en íntima relación con la digitalización de procesos. Ahora ayuda a las empresas a optimizar sus procesos con las herramientas de Bizneo HR Solutions. Ella sabe qué son y en qué se pueden convertir los Recursos Humanos y las empresas.*

## ¿Qué papel asume el departamento de RRHH en el actual contexto de Transformación Digital?

El concepto de transformación digital es muy amplio y abarca tanto la parte técnica como psicológica y humana. Los profesionales de Recursos Humanos adquirirán un mayor protagonismo cuando el resultado de sus acciones e ideas pueda ser medido y se pueda demostrar su impacto en el negocio.

Actualmente, los departamentos de RRHH empiezan a estar presentes en los comités de dirección, asumiendo relevancia a la hora de trazar el plan estratégico del negocio y de tomar decisiones. En este escenario es fundamental que el departamento de RRHH sepa “vender” el retorno de inversión en el capital humano de la empresa y en la digitalización de los procesos inherentes a su área, logrando transmitir la importancia transversal de la misma.

Lo más complicado, sin lugar a dudas, es demostrar el retorno de la inversión en los intangibles. Esto es complicado, pero no es imposible siempre y cuando contemos con el apoyo de potentes aliados como son las herramientas digitales, que nos van a permitir extraer indicadores de las acciones que desde Recursos Humanos se acometen. Muchas veces, la demostración del ROI en herramientas digitales puede ser comparada a un “perro que se muerde la cola”. Para demostrarlo necesitamos los datos y los datos podré tenerlos solo con el *software* que estoy pidiendo implementar. Entonces, ¿cómo demostrarlo? Calculando las horas de trabajo que la empresa ahorraría en tareas mecánicas y haciendo hincapié en la disponibilidad de más horas para dedicarse al core del negocio, aportando un mayor valor añadido.

Si el departamento de Recursos Humanos quiere asumir un papel crucial en la era actual y en la que vendrá, tendrá que acercarse lo más posible al negocio, medir los datos a su alcance, demostrar con números el retorno de las acciones que presenta. Y, sobre todo, hacer entender que la digitalización de sus procesos internos afecta a toda la organización, y que permite optimizar y mejorar los procesos globales de la empresa.

**Normalmente, se suele hablar de la parte técnica de la digitalización. ¿Cómo pueden gestionarse**

## los aspectos humanos y psicológicos que está comentando?

La digitalización debe ser vista por parte de todo el equipo como una aliada para alcanzar los objetivos marcados en menor tiempo posible y con menor esfuerzo. Muchas veces durante la implementación de las nuevas herramientas pueden presentarse casos de rechazo y miedo. Por eso, es aconsejable que el proceso sea llevado a cabo por buenos profesionales que no solo se ocupan de la parte meramente técnica, sino que trabajen con las personas para hacerles entender el proceso y las ventajas.

## Y, de forma específica, ¿cómo pueden las herramientas digitales ayudar en la consecución de objetivos de la empresa?

Las ventajas de la digitalización son innumerables siempre que se haga de una forma consistente, bien dimensionada y con ayuda de buenos profesionales. Específicamente, podríamos hablar de ahorro

## Si RRHH quiere asumir un papel crucial en la era actual y en la que vendrá, tendrá que acercarse lo más posible al negocio y demostrar con números el retorno de sus acciones

del tiempo, optimizando procesos y permitiendo invertir las horas en el verdadero *core business*.

También tenemos las ventajas de la transparencia en los procesos, ya que tanto managers como empleados y Recursos Humanos pueden acceder a la información instantáneamente. Esto también nos lleva a la centralización de la información con lo que podremos aprovechar sinergias de las diferentes áreas y departamentos de RRHH.

Hay dos ventajas más que no podemos perder de vista. La primera es crear una buena imagen corporativa digital. Y la segunda, Recursos Humanos gana en capacidad de medición y análisis de los principales indicadores.



## ¿Qué proceso de RRHH aconseja “digitalizar”?

En términos generales, la digitalización de la evaluación del empleado ha demostrado tener un impacto muy alto. La actual coyuntura del mercado obliga a las empresas a optimizar el potencial de su capital humano. Para ello, necesitan un correcto diagnóstico de las capacidades, conocimientos y habilidades de los empleados junto con análisis de su rendimiento. Esto nos va a permitir no solo tener la información centralizada sino obtener indicadores consolidados a nivel empresa o por las diferentes áreas de negocio o perfiles. Estos indicadores, a su vez, nos van a permitir tomar decisiones alineadas a la estrategia de Recursos Humanos, como son planes de retención del talento, diseño del plan de formación, definición de planes de desarrollo o diseño de planes de incentivos.

Sin embargo, debo advertir de que primero debe hacerse un análisis previo de la empresa. Todo dependerá de su casuística concreta: qué necesidades tiene, en qué fase de la digitalización se encuentran y cuál es la estrategia de Recursos Humanos que se hayan marcado a corto y medio plazo.

Cualquier otra decisión sería aventurarse y no obtener el correcto retorno de la inversión de los tiempos, medios económicos y materiales que se han empleado en el proceso de digitalización ■