



**Prosci**

# Calculando el ROI de la gestión del cambio

Cómo cuantificar el valor que aporta la gestión del cambio a tus proyectos



Como profesional experimentado en gestión del cambio, sabes que el éxito del cambio no es fruto del azar: es medible, intencionado y está directamente vinculado a los resultados del negocio. Sin embargo, explicar el valor tangible de la gestión del cambio a los directivos y demás partes interesadas suele representar un desafío considerable.

La mayoría de las iniciativas de cambio se enfrentan a una pregunta crucial:

**¿Qué parte de los beneficios del proyecto depende de que las personas adopten y utilicen eficazmente el cambio?**

En el caso de implementaciones tecnológicas, optimizaciones de procesos y transformaciones a nivel organizacional, este valor “dependiente de las personas” suele representar **entre el 50% y el 80%** del retorno total esperado.

# Marco: Conectando la gestión del cambio con los resultados empresariales

Investigaciones de Prosci demuestran que los proyectos con una excelente gestión del cambio tienen **siete veces más probabilidades de alcanzar sus objetivos** que aquellos con una gestión del cambio deficiente. Para cuantificar este valor, debemos cambiar el enfoque de la conversación:

En lugar de preguntar “¿Cuál es el retorno de la inversión de la gestión del cambio?”, plantea “¿Qué parte de los beneficios del proyecto depende de la adopción y el uso por parte de los empleados?”

## Contribución de los beneficios del lado humano

Para calcular el ROI de la gestión del cambio, sigue este marco:

### 1. Identifica los beneficios totales esperados del proyecto

Documenta el valor total del caso de negocio (por ejemplo, 1.300.000 dólares por una optimización de procesos).

### 2. Determina los beneficios que dependen de la adopción

haz la pregunta crítica: “¿Qué beneficios se obtendrían si la adopción y uso fueran del 0%?”

(Ejemplo: solo se obtendrían 350.000 dólares sin adopción por parte de los empleados).

### 3. Calcula la contribución de los beneficios del lado humano

Contribución de los beneficios del lado humano = Beneficios esperados del proyecto (Referencia del caso de negocio) — Beneficios esperados del proyecto (si adopción y uso = 0)

### 4. Determina el coeficiente de los beneficios del lado humano

Coeficiente de los beneficios del lado humano =  $\frac{\text{Contribución de los beneficios del lado humano}}{\text{Beneficios esperados del proyecto}}$

### 5. Cuantifica el valor de la gestión del cambio

Multiplica el coeficiente por los beneficios esperados para demostrar el valor que aporta la gestión del cambio.

#### Ejemplo: Proyecto de optimización de procesos

Métrica	Valor
Beneficios esperados del proyecto	\$1,300,000
Beneficios si la adopción/uso es 0	\$350,000
Contribución de los beneficios del lado humano	\$950,000
Coeficiente de los beneficios del lado humano	73%

Este análisis muestra que el **73% del valor esperado depende de que los empleados adopten y utilicen los nuevos procesos de manera eficaz**, lo que constituye un argumento convincente para invertir en una gestión del cambio estructurada.

# Tres factores que influyen en el ROI de la gestión del cambio

El impacto de la gestión del cambio varía según la iniciativa. Considera estos factores al analizar tu proyecto:

## 1. Escala del impacto:


- ¿A cuántos empleados afecta?
- ¿Cuántas ubicaciones se ven afectadas?
- ¿Cuántos aspectos del trabajo cambiarán?

## 2. Desviación respecto al estado actual

- ¿Se trata de un cambio gradual o de una transformación disruptiva?
- ¿En qué medida difiere el estado futuro del actual?
- ¿Se trata de un ajuste conocido o de un terreno completamente nuevo?

## 3. Preparación cultural:

- ¿Cuál es el historial de la organización con respecto al cambio?
- ¿Cuál es el nivel de capacidad de cambio de la organización en la actualidad?
- ¿Cuál es el nivel actual de saturación del cambio?



Los proyectos con un impacto más amplio, una mayor desviación respecto al estado actual y una menor preparación organizacional obtendrán coeficientes de beneficio del lado humano más altos, a menudo entre el 60% y el 80% del valor total.

# Cómo garantizar la adhesión de las partes interesadas: cómo construir tu caso de negocio

## Datos que debes recopilar

Para elaborar un caso de negocio convincente, reúne estos datos clave junto con líderes del proyecto y altos directivos:

1. Beneficios esperados del proyecto (caso de negocio de referencia)
2. Beneficios si no se produce adopción (valor técnico exclusivamente)
3. Costes de gestión del cambio (recursos, herramientas, formación)
4. Calendario de implementación con y sin gestión del cambio estructurada
5. Datos históricos de iniciativas similares anteriores

**Involucrar a los líderes en esta conversación no solo aporta cifras, sino que también aumenta la concienciación sobre la importancia de la gestión del cambio y genera apoyo fundamental para tu enfoque.**

## Tres formas de presentar su caso de negocio

### 1. Enfoque basado en la mitigación de riesgos

**Presenta la gestión del cambio como una protección contra el fracaso:**

- “Sin una gestión eficaz del cambio, corremos el riesgo de generar solo el 27 % de los 1,3 millones de dólares de beneficios esperados”.
- “Nuestra inversión en gestión del cambio de X dólares representa solo el Y % del valor en riesgo (950.000 dólares)”.

### 2. Enfoque basado en la aceleración de beneficios

**Destaca la rapidez con la que se amortiza la inversión:**

- “Una gestión del cambio estructurada puede reducir el tiempo de adopción en X meses”.
- “Acelerar la adopción en X meses aporta beneficios adicionales por valor de Y €”.
- “Cada semana de adopción más rápida genera aproximadamente Z dólares en valor”.

### 3. Enfoque basado en la optimización de recursos

**Haz hincapié en la eficiencia y la reducción de costes de asistencia:**

- “Una gestión eficaz del cambio reduce las incidencias al servicio de asistencia en un X %”.
- “La formación y la comunicación proactivas ahorran aproximadamente X dólares en costes de soporte”.
- “La reducción de repeticiones y correcciones ahorra aproximadamente Y dólares al mes”.



## Llevarlo a la práctica: Más allá de los números

Aunque los cálculos del ROI proporcionan la base, complementa tu caso de negocio con:

1. **Datos de referencia** de organizaciones similares o estándares del sector
2. **Testimonios y casos prácticos** de iniciativas exitosas
3. **Herramientas visuales** como paneles de control que muestran las tasas de adopción a lo largo del tiempo
4. **Mapas de calor** que ilustran el impacto de los cambios y la asignación de recursos

# Maximiza el retorno de la inversión en gestión del cambio con las soluciones organizacionales de Prosci

Un cambio bien hecho requiere más que cálculos: exige el enfoque, las herramientas y las capacidades adecuadas. Las soluciones organizacionales de Prosci están diseñadas para ayudar a los profesionales del cambio como tú a obtener el máximo valor de tus proyectos alcanzando el ROI en gestión del cambio (CMROI).

**Nuestra estrategia empresarial integral incluye:**

- **Servicios de consultoría**, con asesoramiento experto para transformaciones complejas
- **Formación empresarial**, que desarrolla la capacidad de cambio en todos los niveles de su organización
- **Soluciones de licencia**, que te permiten escalar metodologías probadas con flexibilidad
- **Herramientas digitales avanzadas** como **Proxima** y **Kaiya™** que agilizan la implementación y la medición

**Si quieres dejar atrás la gestión del cambio caso por caso y construir una capacidad real de cambio a nivel organizacional, Prosci te ofrece una metodología respaldada por investigaciones y un soporte integral para ayudarte a obtener resultados de manera constante.**

## ¿Deseas liberar todo el potencial de tus iniciativas de cambio?

Contacta con Prosci para descubrir cómo nuestras soluciones empresariales pueden ayudarte a maximizar el ROI en la gestión del cambio y consolidar una capacidad de cambio duradera en tu organización.

¿Tienes alguna pregunta?  
[Contáctanos](#) para obtener más información.

© Prosci, Inc. Todos los derechos reservados.

Síguenos:  

Visita [prosci.com/es](https://prosci.com/es) para obtener más información.

**Prosci**