

El *outsourcing* de recursos humanos no despega en 2004

Las consultoras creen que este negocio crecerá a partir de 2005

J. CARDONA

Madrid. La externalización de la función de recursos humanos en España seguirá sin una gran demanda, según las principales consultoras en esta materia, como Mercer Management Consulting, Accenture o ADP.

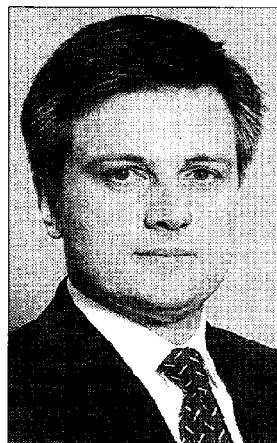
Según un informe reciente de Mercer sobre la transformación de los recursos humanos, los directivos de esta función en España "hacen un menor uso de los servicios de externalización que sus homólogos de otros países europeos, una tendencia que no se espera que cambie en los próximos años".

Hasta la fecha, el *outsourcing* ha sido una práctica poco extendida en el ámbito de los recursos humanos. Según ADP sólo el 7,2% de las empresas españolas han externalizado por completo su función de recursos humanos.

Según el estudio de Mercer, sólo el 32% de las empresas opta por externalizar la formación y el 28% gestiona de forma externa el reclutamiento, la selección de su personal y la gestión de nómina de la plantilla.

Estas cifras están muy por debajo de la media europea. Un estudio reciente sobre la gestión externa de recursos humanos elaborado por la consultora Accenture señala que en Europa el 53% de las empresas ya han externalizado los programas de gestión de planes de pensiones y jubilación; el 48% la formación; el 40% la gestión de nóminas; el 30% las pensiones y beneficios; el 30% la administración de opciones de compra de acciones; y el 29% las prestaciones sanitarias.

Las cifras son todavía mayores en Estados Unidos, donde el 87% de las empresas ya externalizan sus recursos humanos, y en Canadá lo hacen el 71%, frente al 57% de las empresas europeas. No obstante, las empresas europeas están a la cabe-



Manuel González, director del área de recursos humanos de Mercer, **Francisco Aguado**, socio de Accenture y director general de Net Personas, y **Joan Altés**, consultor senior de ADP.



LA GACETA

za en *outsourcing* de otras funciones no relacionadas con los recursos humanos (70%) frente a Estados Unidos (52%) y Canadá (65%).

En términos relativos, "los directivos españoles de este área recurren menos a la externalización y esta tendencia no cambiará en los próximos años", opina Manuel González, socio y director de recursos humanos de Mercer.

Pero sí crecerá la demanda de *outsourcing* para servicios muy específicos. El 25% de las empresas, según Mercer, externalizará el servicio de reubicación y expatriación seguido del reclutamiento y selección (18%) y la administración y beneficios (18%).

"La administración de beneficios y la gestión integral de una política de expatriación requiere conocimientos muy específicos, contar con información de mercado constantemente actualizada y la dedicación continuada de un gran número de recursos por parte de la función", señala González.

Para Joan Altés, consultor senior de ADP, "la ampliación de la legislación laboral hace que las empresas se planteen contar con especialistas externos que puedan dar una respuesta rápida y fiable a las necesidades de cada organización".

Además, para Altés, un estudio reciente que está elaborando ADP en colaboración con el IESE constata que los altos ejecutivos de las principales empresas españolas están pidiendo cada vez más a sus directivos de recursos humanos que se concentren en funciones estratégicas, relacionadas con la gestión del talento.

Eso obligará, a medio plazo, a que estos departamentos subcontraten todas las actuales tareas exclusivamente administrativas que actualmente realizan.

Otra de las razones del previsible repunte de este tipo de servicios a medio plazo es el grado de satisfacción aceptable que está permitiendo que se supere el temor a externalizar.

Según ADP, el 73% de los departamentos de recursos humanos que han externalizado los servicios de nómina y de administración de personal a empresas especializadas se muestran satisfechos de esta decisión. Esta firma ha comparado el grado de satisfacción de los clientes por distintos tipos de *outsourcing* y sólo los servicios legales obtienen un índice de satisfacción mayor dentro de las empresas.

Satisfacción

Un estudio realizado por Accenture en Estados Unidos y

Europa (*La gestión externa de los recursos humanos*) demuestra el alto nivel de satisfacción por parte de las empresas que subcontratan estas funciones: ninguno de los encuestados prevé volver a la gestión interna de dichos servicios. "Este indicador es el más convincente del futuro de la externalización", asegura Francisco Aguado, socio de Accenture.

Según Accenture, el 80% de las empresas que externalizan una o más de sus funciones de recursos humanos volvería a tomar la misma decisión porque realmente han logrado una reducción de costes (77%), o porque han mejorado su nivel de servicio (59%) o porque han logrado un alto nivel de satisfacción de los empleados (56%).

Además, casi las tres cuartas partes (71%) de las empresas analizadas ampliarán o renovarán los contratos con sus actuales proveedores de servicios y el 29% volverá a ofertar la concesión de los servicios gestionados de forma externa. En cuanto a la gestión de los proveedores, el estudio señala la tendencia a largo plazo a consolidar los distintos servicios de recursos humanos en un único proveedor, aunque tres cuartas partes de las empresas no tomará esta decisión a corto plazo.