

David Marchal

Queremos desmitificar el *outsourcing* de recursos humanos

David Corbete,
director de *Outsourcing* de **Meta4**

Especializada en soluciones de gestión de recursos humanos, Meta4 cuenta con una base de clientes que superan las 1.300 empresas repartidas en cien países. De hecho, sus aplicaciones gestionan más de quince millones de personas, lo que, según Gartner, la sitúa como uno de los tres proveedores más importantes en todo el mundo. Respecto a España, la compañía ocupa el primer lugar con una cuota de mercado del 45%, según IDC.

¿Cómo se ha desarrollado el año 2009 para Meta4?

Aunque el mercado está ahora en un momento complicado, este año hemos conseguido crecer. Durante el primer semestre del ejercicio fiscal hemos obtenido una facturación de 22,7 millones de euros, lo que supone un incremento del 23% con respecto al mismo periodo de 2008. Esto ha sido posible gracias a que nos hemos apoyado en dos áreas clave: la expansión internacional y el *outsourcing*.

Y nuestro objetivo es seguir en esta línea el próximo ejercicio, apostando por el crecimiento y por la creación de empleo.

¿Cómo se está desarrollando el crecimiento internacional?

Así designamos los proyectos que se desarrollan fuera de nuestras fronteras, pero que gestionamos desde España, y que ya suponen más del 50% de nuestra facturación global. En general, tenemos presencia en varios países, sobre todo de Latinoamérica, y en todos ellos tenemos producto propio.

Pero aparte de eso, lo que está funcionando muy bien son las soluciones de recursos humanos globales que permiten a los clientes contar con un repositorio común para todo el mundo y poder gestionar desde la central los recursos humanos de todos los países en los que están presentes de una forma uniforme y corporativa.

Además, permite promocionar a los empleados promoviendo la movilidad internacional y tener una visión global del equipo. Se trata de una función que pocas empresas pueden ofrecer.

¿Pero sobre todo trabajan con empresas españolas que se expanden a otros países?

No tienen por qué ser sólo españolas. De hecho, tenemos clientes en Noruega que se gestionan desde España. Contamos tanto con empresas españolas multinacionales que están expandiéndose fuera, como con compañías internacionales que se están gestionando desde aquí.

En realidad, la oficina central de Meta4 está en Madrid, lo que supone un elemento diferencial de la compañía y eso es lo que nosotros llamamos internacionalización.

¿Abarcan todos los sectores?

Sí. Aunque la bandera de Meta4 es la especialización en recursos humanos, hay otro segundo valor corporativo que es la adaptación al cliente. Llevamos toda la

vida haciendo esto, por lo tanto no hay ningún sector predominante. Tocamos Administración pública, industria, sanidad, distribución... En total, gestionamos más de quince millones de nóminas en todo el mundo.

¿Y cuándo surge la necesidad de crear una área de *outsourcing*?

Ha sido una evolución progresiva. Al principio los programas eran sencillos y se vendían en un disquete que tú copiabas en el disco duro y empezabas a trabajar. Con el tiempo, eso va ganando compleji-

dad y la siguiente generación de producto va acompañada de servicios profesionales. Sin embargo, poco a poco los clientes van demandando más en cuanto a la gestión de las soluciones y te van pidiendo que seas tú el que se ocupe de la administración en su conjunto.

Por tanto, al principio fuimos dando respuesta a estas demandas de una forma reactiva, hasta que eso fue ganando un cierto volumen que justificaba la creación de un equipo de trabajo.

Y a partir de ahí pusimos en marcha una oferta, que es lo que estamos comercializando hoy en día.

¿En qué consiste?

Básicamente, lo que hacemos es realizar los procesos de gestión de personal y nómina, tanto la parte mecánica como de relación con organismos oficiales. Además, damos al cliente la posibilidad de acceder a la plataforma de gestión con un navegador para que siempre pueda consultar y ver los datos de sus empleados. Sobre esa base ellos pueden gestionar sus recursos humanos en modalidad SaaS (*Software as a Service*). Todo esto, por supuesto, se puede complementar con la

Los proyectos que gestionamos fuera de nuestras fronteras suponen ya más del 50% de nuestra facturación global

oferta del portal del empleado para que éste pueda participar también del proceso, acercando la gestión del centro de servicios al trabajador.

De alguna manera lo que hacemos es sustituir al departamento de Recursos Humanos en aquellas tareas en las que simplemente haría de transmisor de la información.

En general, lo que queremos es desmitificar el *outsourcing* de recursos humanos y que deje de relacionarse con despidos o reducciones de plantilla. Un contrato de *outsourcing* no significa nada

de eso, al menos desde nuestro punto de vista. Simplemente hemos pasado de ser implantadores de una plataforma a gestores de todo lo que hay alrededor de ella, quitando trabajo rutinario a los departamentos de Recursos Humanos.

¿Qué porcentaje supone ya el negocio de outsourcing para la empresa?

Hoy en día es en torno al 10% de la facturación global, aunque creemos que este porcentaje crecerá de forma importante. Ahora, en tiempos de crisis, las empresas se replantean sus estrategias, cómo se pueden preparar para salir de ella y de qué forma podrían ordenar sus procesos para conseguirlo. En este sentido, la externalización es una pieza clave.

¿Cómo han evolucionado las demandas de estos clientes?

Cuando una empresa se acerca a nosotros pidiendo un planteamiento de *outsourcing*, lo que queremos es tener con ella un recorrido de futuro.

En una primera fase nos piden hacernos cargo de los procesos que tienen, en una segunda los ordenamos, después los optimizamos y, finalmente, hacemos la gestión de personas.

Para eso es preciso poner en marcha un proceso bastante grande de gestión del cambio. Los empleados tienen que apren-

der a hacer determinadas cosas que hasta ahora no venían haciendo. Por tanto, el objetivo es conseguir que los departamentos de Recursos Humanos miren un poco más allá de las tareas tácticas.

¿Las empresas españolas han ido a remolque respecto a las de otros países en temas de outsourcing?

Hay una impresión generalizada dentro del mercado de que la administración de

tes con los que hayas colaborado o estés trabajando en ese momento.

¿Cuáles son las principales empresas con las que trabajan en materia outsourcing?

Ahora hemos firmado con Grupo Valeo y Clesa, pero también colaboramos con Loewe, Grupo Caramelo, Amichi, Jazztel, Antonio Pernas... En general, tenemos una gran presencia en compañías del

Cuando una empresa se acerca a Meta4 pidiendo un servicio de outsourcing, queremos tener con ella un recorrido de futuro

personal española es muy compleja. Les da cierto miedo hacer algo que, si lo comparan con su vecino Portugal o Francia o con su central en Estados Unidos, parece más sencillo.

Entonces ¿cómo se puede derribar esa barrera psicológica?

Es un trabajo de confianza: ¿cómo asegurar a una empresa que no se van a entregar tarde sus seguros sociales o que no va a tener a nadie en plantilla que no esté afiliado? La única forma de hacerlo bien es por contrato. Por supuesto, también ayudan mucho las referencias de otros clien-

tes del sector de la distribución, donde la rotación de personal es muy frecuente y manejan a muchos empleados de forma externa.

Sin embargo, también trabajamos con muchas pymes. De hecho, la empresa más pequeña que estamos gestionando ahora le hemos facturado 62 empleados y la más grande supera los 5.000.

Así pues, nos podemos adaptar a cualquier tamaño de organización, aunque quizá para las micropymes nuestros servicios no tengan mucho sentido, pero sí para compañías a partir de unos cien empleados ■

