

Título:

Estudio descriptivo de un proceso de tercerización de servicios de Recursos Humanos y el nivel de satisfacción alcanzado, en una empresa multinacional de Informática y Consultoría, año 2010.

Autor:

Mariel Pinillos Brou

Director:

Isabel Pérez Jáuregui

Fecha:

17/11/2011

Tema:

Tercerización de Recursos Humanos

Abstract:

Se trata de un estudio de tipo descriptivo, con un enfoque predominantemente sistémico y una visión de hombre complejo, triangulando técnicas cuanti y cualitativas.

Es sabido que en los últimos años muchas empresas han optado por tercerizar ciertos servicios, entre ellos los de Recursos Humanos. Entre las distintas razones que justifican dicha elección, podemos señalar en principio factores de costos, tendencias al cambio de la estructura de las empresas, e intensas actividades de downsizing donde se contrata a proveedores externos para llevar a cabo ciertas actividades habitualmente llevadas a cabo por el departamento de Recursos Humanos. Al parecer dicha tendencia se intensificaría en el futuro, en la medida en que las organizaciones sigan optando por contar con la menor cantidad de recursos posibles.

En el caso de la empresa que nos ocupa, el escenario que se describe se refiere a un grupo humano contratado por una Consultora que ofrece servicios de RR.HH para efectuar tareas administrativas dentro de una Empresa Multinacional del rubro de la Informática y la Consultoría. Dentro de la misma, pudieron percibirse algunos indicadores de descontento en el personal tercerizado, lo cual motivó a realizar la presente indagación.

Como objetivos generales nos propusimos evaluar los factores que podían incidir en la decisión de tercerizar las actividades de Recursos Humanos, así como en evaluar los efectos que podría tener la tercerización en el nivel de satisfacción y productividad del equipo tercerizado.

A manera de introducción, abordamos las definiciones y precisiones sobre el tema de la tercerización dentro del primer capítulo, para luego hacer una descripción del estado de la cuestión en el segundo capítulo. Posteriormente desarrollamos una reseña metodológica dentro del tercer capítulo, donde realizamos un análisis del contenido de los datos obtenidos a partir de

las entrevistas en profundidad y de las encuestas de Toro y de Percepción de Satisfacción aplicadas a los actores que se vinculan con el proceso de tercerización.

El núcleo del análisis expuesto en el cuarto capítulo, se enfoca en dar a conocer los resultados obtenidos acerca de la perspectiva que tienen los miembros que participan del proceso de tercerización, valiéndonos de los siguientes indicadores: Comunicación, Motivación, Integración, Satisfacción, Clima laboral, Pertenencia, Ausentismo y Rotación.

Finalmente, las conclusiones descritas en el quinto capítulo, arriban a la corroboración de las hipótesis, la cual sostiene que el nivel de satisfacción de un proceso de tercerización depende del tipo de gestión de Recursos Humanos que se aplique. Por último, hacemos énfasis en la elaboración de propuestas de evaluación de las prácticas actuales de Recursos Humanos, con el fin de lograr optimizarlas como un objetivo estándar, para que se produzca un aprendizaje y cambios, a la vez que los factores humanos sean tomados en cuenta,