

Las empresas disparan la demanda de outsourcing por la crisis: en un año ha aumentado un 55%

- En menos de 12 meses, las empresas que demandan servicios de externalización han pasado de representar un 33,1% del total al 51,4% actual.
- Un 72,1% de las empresas usuarias de outsourcing afirma que ha mantenido o aumentado la demanda de estos servicios como consecuencia directa de la crisis.
- Entre los sectores que más han visto incrementar su demanda destacan el de la automoción, informática y alimentación, mientras que los que más prevén hacerlo en los próximos meses son los de banca, seguros y finanzas, logística e informática.
- Más de la mitad de las 600 compañías encuestadas (59,1%) prevé seguir recurriendo a la externalización de servicios hasta final de año.
- Un 58,7% asegura que gracias al outsourcing ha podido desarrollar iniciativas o proyectos que por sí mismas no hubieran sido capaces, ya que el 33,3% afirma carecer de los medios para ponerlos en marcha y un 25,4% indica que el coste es menor que hacerlo por sus propios medios.
- El área más externalizada es la informática, en el 29,8% de los casos, seguida del área de producción y la de recursos humanos con un 25,8% y 15,2%, respectivamente.

Madrid, 22 de julio de 2010.- La crisis económica sigue haciendo mella en el seno de las empresas y, pese a ello, sus esfuerzos por optimizar costes y mejorar la excelencia de sus procesos no se han visto mermados. Al menos así se deduce de la encuesta realizada por **Adecco Outsourcing** a 600 empresas del tejido empresarial español, en la que un 51,4% de ellas ha recurrido alguna vez a la externalización de servicios desde el inicio de la crisis para mejorar la productividad de sus procesos.

Esto explicaría el fuerte impulso que el **outsourcing** ha sufrido en el último año, en el que **sus servicios a empresas se han visto incrementados en un 55,3%, pasando del 33,1% de hace un año al 51,4% actual**. Esto se debe a las fórmulas de flexibilidad y ahorro de costes que ofrece a las empresas, contribuyendo al aumento de su productividad y competitividad. Si bien es cierto que no existen momentos más propicios que otros para buscar la excelencia y la calidad, en circunstancias como las actuales un proceso de externalización se hace más esencial que nunca.

Pero, **¿qué entendemos por externalización de servicios y qué ventajas aporta?** Se trata de un proceso que consiste en delegar la gestión de ciertas actividades que generalmente no afectan al núcleo duro de actividad de la empresa y que están dirigidas y controladas por una empresa de servicios que aporta los medios técnicos y humanos para la correcta realización del servicio subcontratado. Este proceso permite una mejora del rendimiento del negocio, de la calidad del proceso que se externaliza, así como la transformación de costes fijos en variables, el desarrollo estratégico frente a otras compañías del sector y el acceso a tecnologías especializadas.

La encuesta realizada por Adecco Outsourcing concluye que por Comunidades, **Madrid, Cataluña y Valencia lideran la contratación de este tipo de servicios**, así como las empresas con más de 250 empleados (más de la mitad de las usuarias de outsourcing), mientras que un 34,7% cuenta con entre 50 y 250 empleados y un 15,3% son pequeñas empresas con menos de 50 trabajadores. Por sectores, destacan principalmente el financiero (banca, finanzas y seguros), el de la automoción y el de distribución y comercio minorista.

El outsourcing goza de buena salud

La actual situación económica que atraviesa nuestro país ha provocado importantes cambios en las organizaciones que han tenido que adaptarse a las nuevas circunstancias. Así, para hacer frente a esta situación, **un 72,1% de las usuarias de outsourcing ha visto mantener o aumentar la demanda de estos servicios en su empresa como consecuencia directa de la crisis**, de las cuales un 37,1% asegura que no ha visto alterada la externalización en su compañía, mientras que un 35% afirma haberla incrementado.

Tan sólo un 27,9% de las usuarias ha visto disminuir esta actividad, lo que pone de manifiesto que la crisis económica no parece haber repercutido negativamente en las empresas a la hora de contratar este tipo de servicios que les aportan flexibilidad y competitividad en sus procesos productivos.

Entre los sectores que más han visto incrementar su demanda de servicios de outsourcing, destacan el sector de automoción, el de informática y el de alimentación.

Además, por tamaño de empresa, el 53,1% de las que han incrementado la demanda de externalización de servicios son compañías con más de 250 empleados, mientras que el 34,7% cuenta con entre 50 y 250 trabajadores y un 12,2% con menos de 50.

Y es que llama la atención que **un 58,7% de las encuestadas asegure que gracias al outsourcing ha podido desarrollar iniciativas o proyectos que por sí mismos no hubieran sido capaces**, ya que el 33,3% afirma carecer de los medios para ponerlos en marcha y un 25,4% indica que el coste es menor que hacerlo por sus propios medios.

Entre los motivos por los que las empresas recurren a la externalización de servicios, se encuentran, en un 46,6% de los casos, la necesidad de reducir costes, mientras que un 31,5% afirma que así puede centrarse en sus actividades o procesos clave. El 19,2% cree que el outsourcing les ayuda a tener un mayor control de los costes y, por último, el 2,7% cree que gracias a ello mejora sus procesos a través de la gestión de un experto.

Perspectivas para los próximos meses

Si importante ha sido el incremento del outsourcing en el último año, también lo es el porcentaje de empresas que prevén seguir recurriendo a él en los próximos meses: más de la mitad de las 600 compañías encuestadas (59,1%) prevé recurrir a la externalización de servicios hasta final de año, de las cuales un 21% lo hará por primera vez. Por el contrario, un 37,2% no tiene previsto recurrir a la externalización en los próximos cinco meses y un 3,7% no sabe o no contesta.



Por sectores, el de telecomunicaciones e informática, el financiero (banca, seguros y finanzas) y el de logística son los que más incremento experimentarán, entre en el 5% y 10%, mientras que el de agricultura y construcción los que menos.

Sectores con más demanda

Por sectores, el de banca, seguros y finanzas continúa siendo el que mayor demanda de servicios de outsourcing realiza, concretamente, un 65,4% de las empresas del sector suelen recurrir a él (1 punto porcentual más que un año antes).

La banca, finanzas y seguros tiene la particularidad de tratarse de un sector con procesos de soporte administrativo y centros de atención al cliente estandarizados y normalizados, en donde la externalización genera oportunidades de mejora en costes, flexibilidad, productividad y calidad.

Tras él, el sector con mayor tendencia a la externalización sería el de la **automoción**, que en tan sólo un año ha pasado del 45,2% al 51,9% actual. La recuperación que el sector viene experimentando en los últimos meses ha sido parejo al aumento de la demanda de servicios de externalización, que el año pasado sufrieron una caída. Se trata de un sector donde la excelencia en costes y la inversión en tecnología son primordiales, por lo que la externalización permite a los fabricantes evitar ese desembolso en tecnología mediante el outsourcing. Así, procesos de la cadena de producción como la verificación de piezas, control de calidad y prueba de materiales suelen ser los más externalizados.

En tercer lugar, el sector de la **alimentación** también ha visto incrementar su porcentaje de empresas que recurren al outsourcing. En la actualidad, un 47,4% de las empresas del sector emplean estos servicios, lo que supone un incremento de 2 puntos porcentuales con respecto a un año antes. Es el caso más evidente dentro de la cadena productiva de la industria. Se trata de un sector con una cadena productiva claramente definida con un alto grado de especialización y donde prima la innovación tecnológica. Es mediante el outsourcing como estas empresas ven reducidos sus costes y logran cumplir los plazos establecidos.

El cuarto sector que más recurre a la externalización es el de la **distribución y comercio minorista**. El 43% de las empresas del sector suele externalizar algunas de sus actividades no esenciales, lo que representa un aumento interanual de casi 3 puntos porcentuales. Tiene la particularidad de tratarse de un sector claramente estacional, donde el lanzamiento de productos, la reposición y promoción de los mismos, coincide con periodos concretos del año en los que la flexibilidad y rapidez para introducirlos en el mercado es primordial.

Estos cuatro sectores concentrarían el grueso de compañías que más recurren a la externalización de servicios, si bien es cierto que existen otros que, con una representación menor, también ven en el outsourcing una manera eficaz de reducir costes y aumentar su productividad. Estos sectores serían el informático (incremento interanual de 6 puntos porcentuales), la **hostelería, restauración y turismo** (+2 puntos porcentuales), **consultoría y servicios a empresas** (+2 p.p.) y la **logística y distribución** (incremento de 4 p.p.).

En el lado opuesto, figurarían el sector **químico-farmacéutico** y la **agricultura y ganadería**, que pese a experimentar mínimos incrementos, un 28,1% y un 16,9% de las empresas de sus respectivos sectores recurren a la externalización de servicios.



Externalización por áreas funcionales y tipología

Aunque es cierto que el outsourcing puede trabajar por igual en cualquier área dentro de una empresa, existen algunas más propensas que otras para ser externalizadas. Así, según las respuestas de las 600 compañías encuestadas, **el área más externalizada por ellas es la de informática, en el 29,8% de los casos**. El área de producción y la de recursos humanos le seguirían con un 25,8% y 15,2%, respectivamente.

Con menor porcentaje, el área de administración (12,6%), la de abastecimiento (8,6%) y el área financiera (7,9) figurarían como las áreas con menor tendencia a la externalización.

En lo que a la tipología de externalización se refiere, destaca por encima del resto la de Servicios Auxiliares, en un 38% de los casos, que englobaría servicios de recepción, control de accesos, conducción de vehículos, etc.

En segundo lugar, se situarían los *Call Centers* o *Contac Centers*, con un 17,9%, donde las empresas recurren a plataformas externas de telemarketing de atención y soporte a clientes o consumidores. A continuación se situarían los *task force* y/o los servicios de promoción de productos o servicios (externalización de la fuerza de ventas para el lanzamiento de un producto), con un 14,5%, tras los cuales encontraríamos los *facility management* (servicios auxiliares de limpieza) con un 12,8%.

Con menor representación, los procesos de BPO (*Business Process Outsourcing*) son demandados por el 8,4% de las empresas y son los encargados de los procesos administrativos de soporte como la gestión y grabación de facturas, la actualización de contratos de prestación de servicios o digitalización de documentos.

Por último, existirían otros tipos de outsourcing como los IO (infraestructura de outsourcing) y los AO (application Outsourcing) encargados de la gestión y mantenimiento de bases de datos o servicios informáticos.

Sobre Adecco Outsourcing

Con el propósito de ayudar a las empresas a centrarse en sus Actividades Distintivas, hace más de 15 años surge **Adecco Outsourcing**, ofreciendo Soluciones de Externalización a través de sus cinco Divisiones Especializadas (División Office, División Administraciones Públicas, Eurocen, Eurovendex y Extel crm).

Adecco Outsourcing aporta a sus Clientes el Compromiso y Garantías de la Empresa Líder de RRHH, proporcionándoles mejoras en su Productividad y máxima Flexibilidad gracias a su saber hacer en la Gestión de Personas y Procesos, ofreciendo soluciones adecuadas a través de sus Divisiones Especializadas; y todo ello con el Objetivo de colaborar con nuestros Clientes a la mejora de su competitividad

Para cualquier aclaración no dudéis en poneros en contacto con nosotros. Un cordial saludo:

Luis Perdiguero/Marina Gómez
Dpto. de Comunicación Adecco
Tlf: 91 432 56 57
luis.perdiguero@adecco.com
marina.gomez@adecco.com

Silvia Enrique /Laura García
Trescom Comunicación
Tlf: 670 61 92 50
silvia.enrique@trescom.es
laura.garcia@trescom.es