

III Estudio Externalización

Más de la mitad de las empresas tiene previsto externalizar servicios durante 2012

- Un 66,6% de las empresas usuarias de outsourcing afirma que ha mantenido o aumentado la demanda de estos servicios como consecuencia directa de la crisis.
- Un 38,1% asegura que gracias al outsourcing ha podido desarrollar iniciativas o proyectos que por sí mismas no hubieran sido capaces, ya que el 23,1% afirma carecer de los medios para ponerlos en marcha y un 15,05% indica que el coste es menor que hacerlo por sus propios medios.
- Entre los motivos que llevan a las empresas a recurrir a los servicios de externalización, destacan factores como la transformación de costes fijos en variables, la facilidad para centrarse en la actividad principal y delegar otras secundarias, la optimización de costes del proceso externalizado o la mejora en la productividad del proceso.
- El área más externalizada es la de producción, en el 33,8% de los casos, seguida del área de servicios generales y la de recursos humanos con un 25,2% y 24,7%, respectivamente.
- Entre los sectores que prevén recurrir a la externalización de servicios durante este año destacan los de agricultura y ganadería, el energético, el de formación y educación y el de salud.

Madrid, 02 de abril de 2012.- La externalización de servicios aporta la flexibilidad y la optimización de costes necesarias en la situación de crisis actual y contribuye al aumento de la productividad y la competitividad de las empresas. Buen ejemplo de ello es que el 50,5% de las empresas encuestadas por **Adecco Outsourcing**¹ afirma que seguirá recurriendo a la externalización de servicios hasta final de año.

Pero, **¿qué supone la 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 compañía 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 externalización se mantiene

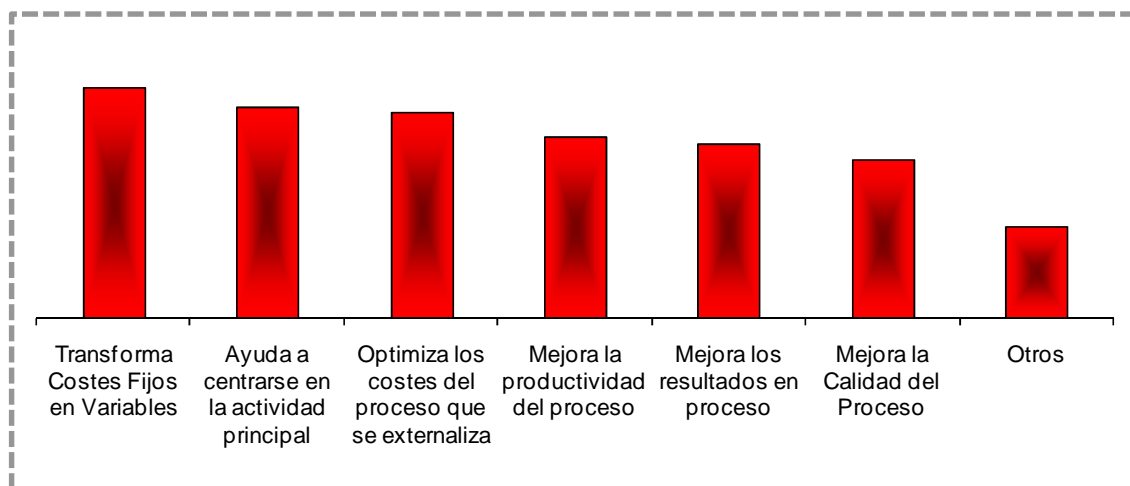
Los cambios ocurridos en las organizaciones debido a la crisis económica, las han llevado a tener que adaptarse a las nuevas circunstancias. Así, para hacer frente a esta situación, **un 66,6% de las empresas usuarias de outsourcing ha decidido mantener o aumentar la demanda de estos servicios en su empresa como consecuencia directa de la crisis, entre ellas** un 45,6% asegura que no ha visto alterada la externalización en su compañía, mientras que un 20,9% afirma haberla incrementado.

Tan sólo un 33,3% de las compañías usuarias ha prescindido de este sistema, lo que demuestra que la crisis económica no parece haber repercutido negativamente en las

¹ Encuesta realizada a 532 empresas entre el 1 y el 15 de marzo de 2012.

empresas a la hora de contratar este tipo de servicios que les aportan flexibilidad y competitividad en sus procesos productivos.

Es llamativo que **un 38,1% de las empresas encuestadas asegure que gracias al outsourcing ha podido desarrollar iniciativas o proyectos que por sí mismos no hubieran sido capaces**, ya que el 23,1% afirma carecer de los medios para ponerlos en marcha y un 15,05% indica que el coste es menor que hacerlo por sus propios medios.

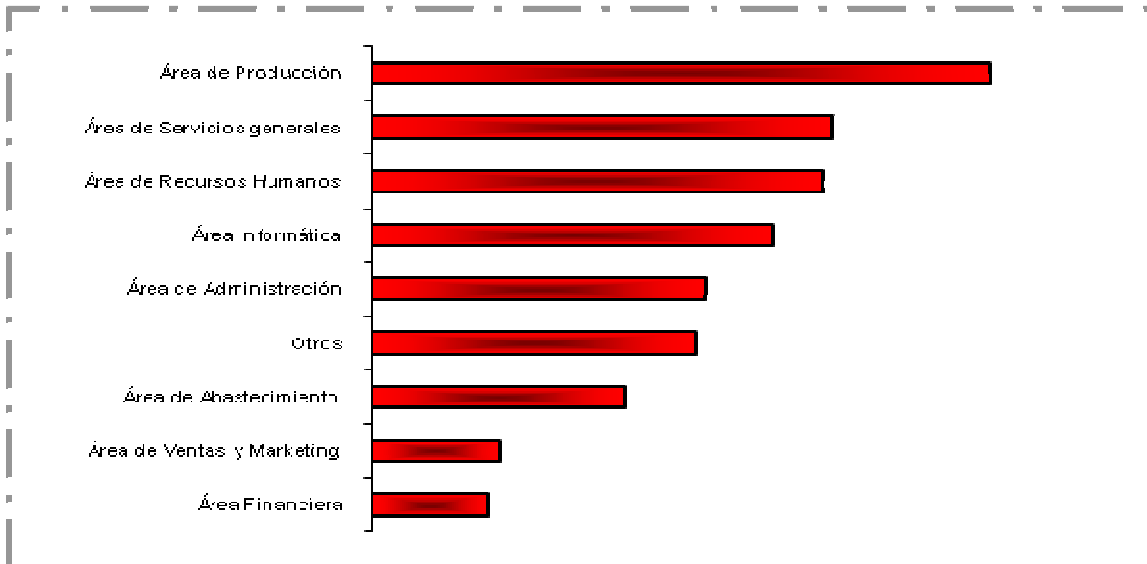


Entre los **motivos por los que las empresas recurren a la externalización de servicios**, se encuentran, por orden de importancia, la **transformación de costes fijos en variables, la facilidad para centrarse en la actividad principal y delegar otras secundarias, la optimización de costes del proceso externalizado, la mejora en la productividad del proceso, la mejora en los resultados del proceso y la mejora en la calidad del proceso.**

Externalización por áreas funcionales y tipología

El outsourcing puede aplicarse a cualquier área dentro de una compañía, sin embargo existen algunas más susceptibles que otras de ser externalizadas. Para el 33, 8% de las compañías encuestadas el área que recurre más a la externalización es la de producción. A continuación, se situarían la de servicios generales (25,26%) y la de Recursos Humanos con un 24,73%

La de Ventas y Marketing (6,98%) y la financiera (6,45%) se sitúan como las áreas con menor tendencia a la externalización.



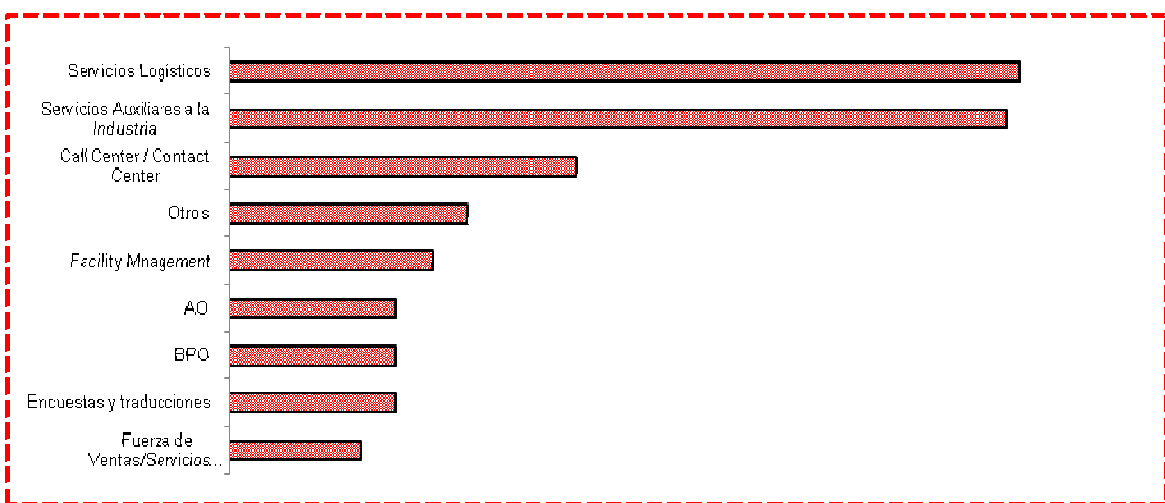
Respecto a la tipología de externalización, se coloca por encima del resto la de **Servicios Logísticos**, en un **35,4% de los casos**, que englobaría servicios de recepción, preparación y envío de pedidos.

En **segunda posición encontramos los servicios auxiliares a la industria (34,94%)** como el abastecimiento o desabastecimiento de líneas los controles de calidad o manipulaciones.

En **tercer lugar, se situarían los Call Centers o Contact Centers, con un 15,6%**, donde las empresas recurren a plataformas externas de telemarketing de atención y soporte a clientes o consumidores.

Con menor representación, los procesos de BPO (*Business Process Outsourcing*) son demandados por el 7,5% de las empresas y se encargan 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.

A la cola, se sitúan servicios como encuestas y traducciones (7,52%) y Fuerza de Ventas y Servicios Comerciales (5,91%)



Perspectivas para los próximos meses

El **porcentaje de empresas que prevén seguir recurriendo al outsourcing** en los próximos meses es importante: **más de la mitad de compañías encuestadas (50,5%)** tiene previsto utilizar la externalización de servicios hasta final de año.

Entre los sectores que planean poner en marcha el sistema de outsourcing durante este año, destacan el de **agricultura y ganadería, el energético, el de formación y educación y el de salud.**

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/Patricia Herencias
Dpto. de Comunicación Adecco
Tlf: 91 432 56 57
luis.perdiguero@adecco.com
patricia.herencias@adecco.com

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