

## ENCUESTA EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS

### **El outsourcing ayuda a afrontar la crisis al 33,1% de las empresas**

- La demanda de servicios de externalización se ha triplicado en tan sólo un año, pasando del 12% al 33,1% actual.
- La optimización de costes del proceso que se externaliza y la mejora de productividad del mismo, principales ventajas del outsourcing según las 500 empresas encuestadas por Adecco Outsourcing.
- Los sectores que más demandan la externalización son el de banca (64,3%), automoción (45,2%), alimentación (41,2%) y distribución y comercio minorista (40,9%) mientras que la agricultura y el sector farmacéutico, los que menos.
- En el 42,8% de los casos, el área más externalizada es la de producción, seguida por el área de servicios generales (28,8%), La más habitual es la Externalización de Servicios Auxiliares, en un 62,4% de los casos, que abarcaría recepcionistas, controladores de acceso, ordenanzas y conductores.
- Un 50,4% de las empresas encuestadas asegura contratar a trabajadores que hayan prestado sus servicios a su empresa mediante la externalización.

**Madrid, 22 de junio de 2009.-** Pocos son los sectores de actividad que no se han visto afectados por la crisis económica en nuestro país, con un mercado laboral que atraviesa por uno de sus peores momentos y donde el número de desempleados parece no tocar fondo. Sin embargo, entre todo ello, emerge una actividad que, lejos de verse reducida por los adversos indicadores económicos, ha conseguido reforzar y aumentar su demanda de servicios: la externalización de servicios o *outsourcing*.

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.

Por ello, Adecco Outsourcing ha realizado una encuesta a 500 empresas para conocer de primera mano la relación que las mismas tienen con este servicio que, en tan sólo un año, ha experimentado una progresión meteórica: mientras que el año pasado únicamente un 12% de las compañías recurrían a ella, para el presente se espera una demanda del 33,1%, o lo que es lo mismo, **en menos de 12 meses se ha triplicado la demanda de servicios de Outsourcing por parte del tejido productivo español**. Este incremento contribuye al proceso de maduración de la actividad en los últimos años y que supondrá su consolidación como uno de los elementos esenciales para la generación de valor de cualquier negocio.

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 revela que un la mayoría de las compañías que recurren a la externalización son grandes empresas provenientes, principalmente, del sector de servicios financieros y automoción, mientras que el área más propensa a la externalización es la de producción.

## Una oportunidad ante la crisis

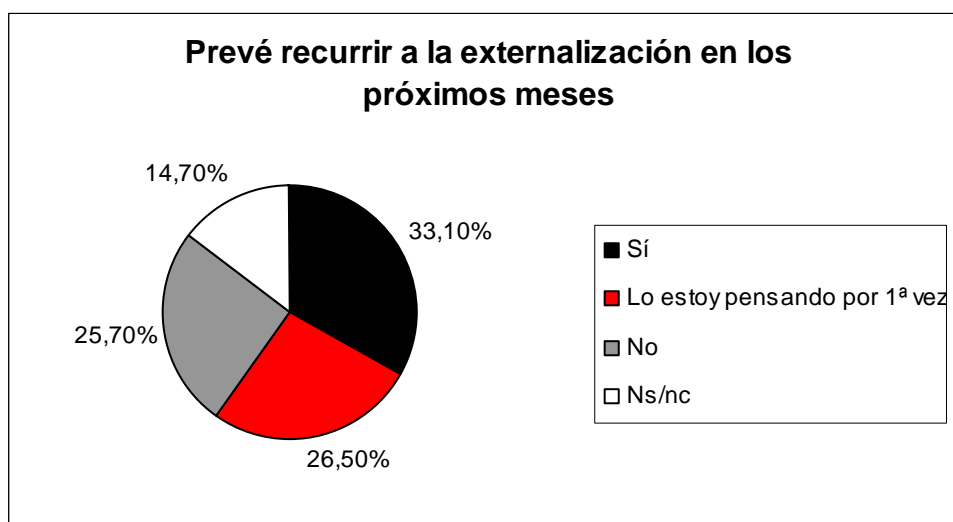
La actual situación económica, y en particular del mercado laboral, ha dado lugar a un considerable aumento del número de despidos por parte de las empresas. Sin embargo, muchas de ellas ven en la externalización de servicios una vía para optimizar costes, aumentar su productividad y paliar, en la medida de lo posible, los efectos adversos que la crisis está teniendo en sus organizaciones y en sus empleados.

Así, para el **32,7% de las empresas encuestadas, la optimización de costes del proceso que se externaliza es la principal ventaja que aporta el outsourcing**, seguida en segundo lugar por la mejora de la productividad del proceso (22,4%), la transformación de costes fijos en variables (12,6%) y la mejora de calidad de proceso (9,2%).

Por estos motivos, la crisis económica parece no haber hecho mella en las empresas a la hora de contratar este tipo de servicios, ya que un 66,4% de las encuestadas afirma que como consecuencia de ella han mantenido o aumentado la demanda de la externalización, mientras que tan solo un 33,6% asegura haberla reducido.

Estos datos van en sintonía con los ofrecidos por la encuesta a la hora de saber cómo evolucionará la demanda del servicio de externalización en los próximos meses. Así, **un 33,1% cree que recurrirá al outsourcing a lo largo de este año**, mientras que un 26,5% afirma estar planteándose por primera vez y un 14,7% que no sabe o no contesta. Por el contrario, un 25,7% asegura que no recurrirá al outsourcing en los próximos meses.

Esta cifra cobra más valor teniendo en cuenta que hace tan sólo un año, el porcentaje de empresas que decidía externalizar parte de su actividad llegaba tan sólo al 12%, por lo cual, en tan sólo doce meses, la cifra ha llegado casi a triplicarse, lo que demuestra una vez más la utilidad de este tipo de servicios que otorgan mayor flexibilidad y competitividad a las empresas, al tiempo que ayuda a los profesionales a mejorar en su carrera profesional interviniendo en su reclutamiento, selección, formación e integración en el mercado.



## Gran demanda en sectores industriales

Cuatro son los sectores que agrupan, principalmente, la demanda de servicios de outsourcing, si bien es cierto que existen muchos otros aunque con una representación menor.

El **sector de servicios financieros** (banca, seguros y finanzas) es el que más demanda de externalización de servicios genera, con un 64,3%. 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.

En segundo lugar, el 45,2% de las empresas del **sector automoción** tiende a externalizar partes de sus procesos productivos, si bien es cierto que el porcentaje de las mismas se ha visto reducido en los últimos meses. 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.

El **sector de la alimentación** es el tercero en importancia a la hora de externalizar procesos, en el 41,2% de los casos. 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 con mayor representatividad dentro del ámbito del outsourcing es el de **distribución y comercio minorista**, con un 40,9%. Tiene la particularidad de tratarse de un sector claramente estacional, donde el lanzamiento de productos, y 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.

Tras estos cuatro sectores, encontraríamos otros con menor representatividad como: hostelería, restauración y turismo, consultoría y servicios a empresas o logística y distribución. En el lado opuesto, la agricultura y el sector farmacéutico figuran como los dos sectores que menos externalizan sus procesos productivos.



Con respecto al tamaño de la empresa que demanda servicios de outsourcing, un 41,9% son grandes empresas, un 37,1% medianas y un 21% pequeñas.

### Áreas de externalización

Por áreas funcionales, y según las respuestas de las 500 empresas encuestadas por Adecco Outsourcing, **en el 42,8% la más externalizada es la de producción**, seguida por el área de servicios generales, en el 28,8% de los casos. Informática (27,9%) y recursos humanos (21,4%) completarían el ranking de áreas con mayor demanda de outsourcing. En el lado opuesto, las áreas funcionales que menos demanda de servicios de externalización generan son las de ventas y marketing (7,9%) y la financiera (7,4%).

En cuanto al tipo de externalización, **la más habitual es la Externalización de Servicios Auxiliares, en un 62,4% de los casos, que abarcaría receptionistas, controladores de acceso, ordenanzas y conductores**, etc. En segundo lugar, en el 14,4% de los casos, se recurre a la Externalización de Call Center o Contac Centers, plataformas de telemarketing de atención y soporte a clientes y consumidores; le seguirían con un 9,9% los procesos de BPO (Business Process Outsourcing), encargados de los procesos administrativos de soporte como la gestión y grabación de facturas, actualización de contratos de prestación de servicios o digitalización de documentos y, después, la AO (Application Outsourcing), consistente en la gestión y mantenimiento de bases de datos, servicios informáticos, etc.

Existirían también otros tipos de externalización como los Facility Managers (servicios de limpieza) o los Task Force (externalización de la fuerza de ventas para el lanzamiento de un producto).

## Oportunidad para incorporarse a la empresa

Un último dato a tener en cuenta, y que demuestra que los servicios de externalización de servicios no arrojan sólo ventajas a las empresas, sino también a los trabajadores, es el siguiente: de las 500 compañías encuestadas por Adecco Outsourcing, **un 50,4% asegura contratar a trabajadores que hayan prestado sus servicios a su empresa mediante la externalización**, lo que demuestra que el outsourcing puede ser la vía idónea no sólo para tomar contacto con el mercado laboral, sino también para terminar incorporándose de manera indefinida en las empresas donde los trabajadores hayan desempeñado su trabajo.

Por el contrario, un 38,5% de las encuestadas afirma no incorporar a los trabajadores a sus plantillas y un 11,1% no sabe o no contesta.

---

*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 30  
[luis.perdiguero@adecco.com](mailto:luis.perdiguero@adecco.com)  
[marina.gomez@adecco.com](mailto:marina.gomez@adecco.com)

Laura García/Silvia Enrique  
R Comunicación  
Tlf: 914115868/ 670 61 92 50  
[laura.garcia@grupor.es](mailto:laura.garcia@grupor.es)  
[silvia.enrique@grupor.es](mailto:silvia.enrique@grupor.es)