

IV Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización

El 54,45% de las empresas tienen previsto recurrir al *outsourcing* en los próximos meses

- Un 81,15% de las empresas usuarias de servicios de *outsourcing* ha decidido mantener o aumentar la demanda de estos servicios en su empresa como consecuencia directa de la crisis.
- En más de cuatro de cada diez empresas encuestadas el *outsourcing* se ha incrementado los últimos años en un 41,36%. El 42,41% manifiesta que lo ha hecho por el número de servicios contratados y el 57,59% asegura que es por volumen de facturación externalizada.
- La flexibilidad y la transformación de costes fijos a variables son las principales ventajas que aporta la externalización a las empresas. Así lo asegura el 27,12% y el 21,8%, respectivamente.
- Según la tipología de externalización, se coloca por encima del resto la de Servicios Logísticos, con un 17,13%, que engloba servicios de recepción, carga y ubicación de mercancías, servicios de *cross-docking*, *co-packing*, y logística inversa.
- Ocho de cada diez empresas encuestadas están satisfechas con los servicios de externalización contratados.

Madrid, 5 de junio de 2013.- 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 **93,7% de las empresas** encuestadas por **Adecco Outsourcing**¹, la compañía del Grupo Adecco especializada en la externalización de servicios, **ha recurrido alguna vez a fórmulas de *outsourcing***. Los sectores más habitados a esta práctica son el industrial, el logístico y el sector alimentario.

Pero, ¿qué supone la externalización de servicios y qué ventajas aporta? El *outsourcing* es 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.**

Estas ventajas son las que han llevado a **ocho de cada diez empresas consultadas en la IV Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización a afirmar que se sienten satisfechas con la contratación de servicios de *outsourcing*.**

¹ Encuesta realizada a 6.000 empresas durante el segundo trimestre del ejercicio 2013.

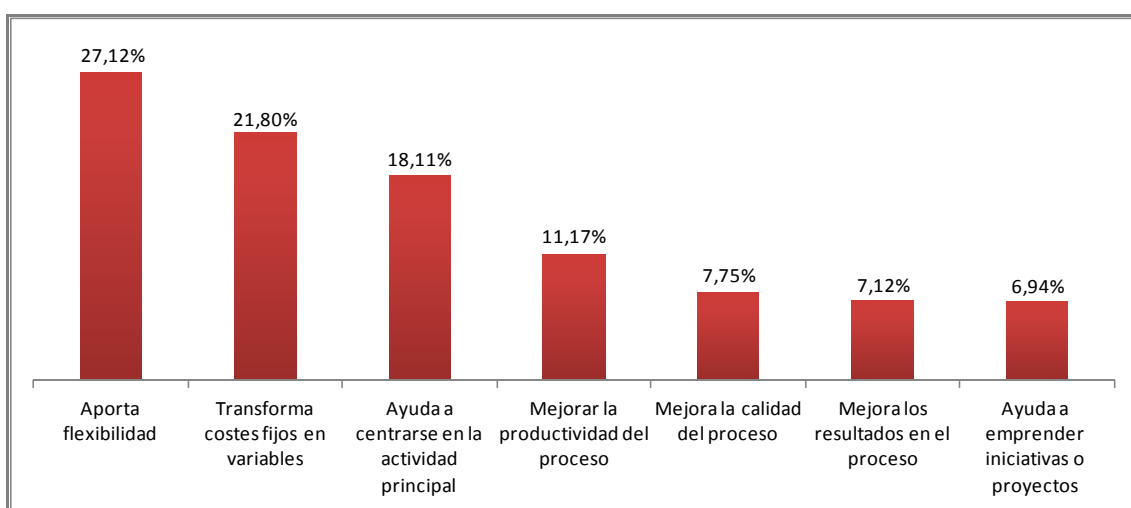
La externalización se mantiene

Los cambios ocurridos en las organizaciones debido a la crisis económica les han llevado a tener que adaptarse a las nuevas circunstancias. Así, para hacer frente a esta situación, **un 81,15% 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**. Esta cifra ha aumentado en más de 14 puntos porcentuales de 2012 a 2013, por lo que la confianza de las empresas usuarias en este tipo de servicios se ha incrementado considerablemente. Entre las compañías encuestadas este año, un 39,79% asegura que no ha visto alterada la externalización en su compañía, mientras que **un 41,36% afirma haberla incrementado**.

En **más de cuatro de cada diez empresas encuestadas los servicios de outsourcing se han incrementado los últimos años en un 41,36%**. En el 42,41% de los casos ha aumentado el número de servicios contratados y en el 57,59% el volumen de facturación externalizada.

Tan sólo un 18,85% de las compañías usuarias ha prescindido de este sistema, **14,48 puntos porcentuales menos que el año pasado**. Esto demuestra 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.

La flexibilidad y la transformación de costes fijos a variables son las principales ventajas que aporta la externalización a las empresas. Así lo asegura el 27,12% y el 21,80%, respectivamente. Además, **les ayuda a centrarse en la actividad principal (para el 18,11%) y mejora la productividad del proceso (para el 11,17%)**.



Entre los **motivos por los que las empresas no recurren a la externalización de servicios**, se encuentran, por orden de importancia, **la cultura de la empresa y el desconocimiento de la solución de externalización**.

Servicios de externalización más demandados

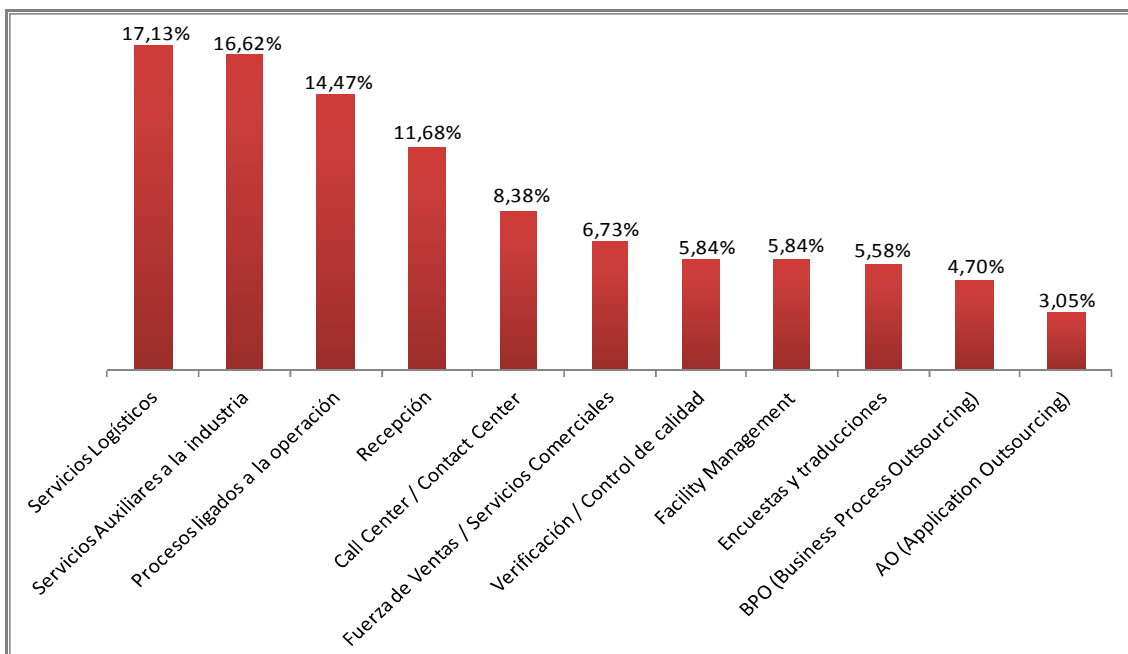
Respecto al tipo de servicios externalizados, se coloca por encima del resto el de Servicios Logísticos, solicitados en un 17,13% de los casos, que engloba servicios de recepción, carga y ubicación de mercancías, servicios de *cross-docking*, *co-packing*, y logística inversa.

En la **segunda posición encontramos los servicios auxiliares a la industria (16,62%)**, como el abastecimiento o desabastecimiento de líneas, los controles de calidad o manipulaciones. **Los procesos ligados a las operaciones en el sector servicios, con un 14,47%, ocupan el tercer lugar**.

A continuación **se situarían los procesos ligados a la recepción, con un 11,68% y los Call Centers o Contact Centers, con un 8,38%**, donde las empresas recurren a plataformas externas de telemarketing de atención y soporte a clientes o consumidores.

Fuerza de ventas y servicios comerciales (6,73%), control de calidad (5,84%), y facility management (5,84%), son los servicios de externalización que se sitúan seguidamente.

Por último se sitúan otros servicios como **encuestas y traducciones (5,58%), los procesos de BPO (Business Process Outsourcing) (4,7%),** que 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, y los **procesos de AO (Application Outsourcing) (3,05%),** que son los relacionados con el outsourcing informático.



Perspectivas para los próximos meses

El **porcentaje de empresas que prevé seguir recurriendo al outsourcing** en los próximos meses es importante: **más de la mitad de compañías encuestadas (el 54,45%)** tiene previsto utilizar la externalización de servicios hasta final de año. Esta cifra ha aumentado en casi cuatro puntos porcentuales (3,95 p.p.) en el último año.

Entre los sectores que planean poner en marcha el sistema de outsourcing durante este año destacan **el sector energético, el sector educativo y la sanidad.** Otros sectores que también apostarán por la externalización de servicios en los próximos meses son banca y seguros, logística y distribución, turismo, y por último, administraciones públicas.

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 30
luis.perdiguero@adecco.com
patricia.herencias@adecco.com

Laura Llauradó /Laura García
T rescom Comunicación
Tlf: 91 411 58 68
laura.llaurado@trescom.es
laura.garcia@trescom.es